

Då oron väcks

En kvalitativ studie om hur dagvårdspersonalen tar upp sin oro
med föräldrarna

Fanny Westerholm

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Det sociala området
Identifikationsnummer:	14284
Författare:	Fanny Westerholm
Arbetets namn:	Då oron väcks - En kvalitativ studie om hur dagvårdspersonalen tar upp sin oro med föräldrarna
Handledare (Arcada):	Carina Kiukas
Uppdragsgivare:	
<p>Sammandrag:</p> <p>Detta arbete undersöker hur dagvårdspersonalen hanterar och tar upp sin oro med föräldrarna. Syftet med arbetet är att undersöka hur det känns för personalen att ta upp sin oro och hur de utför ett samtal med föräldrarna. Tidigare forskning tyder på att det är viktigt med tidigt ingripande och att ta upp sin oro med föräldrarna, och att det finns behov för mer kunskap i hur man tar upp sin oro. Därför har jag bestämt att undersöka dagvårdspersonalen i Raseborg om hur de förhåller sig till att ta upp sin subjektiva oro över ett barn med föräldrarna. Den teoretiska referensramen är sett ur ett socialpedagogiskt perspektiv som är byggd runt temat "Ta upp oron". Bemötande, dialogens och kommunikationens betydelse är viktiga aspekter vid samtal om oron och finns därför med i referensramen. Denna forskning är en kvalitativ forskning med sju intervjuer från svenska daghem i Raseborg. Intervjuerna har sedan analyserats med en innehållsanalys. Som bilagor finns bland annat intervjuguiden. Resultatet visade att ta upp sin oro oftast känns obekvämt, beroende på hurdan oro det är frågan om. Alla respondenter var enade om att det hör till deras arbetsuppgift att också kunna samtala om sin oro med föräldrarna. Resultatet visade att stödet från andra kollegor gör det lättare för personalen att behandla sin oro och att ta upp den. Personalen var enad om att en viktig byggsten till att kunna hålla svåra samtal är att det finns en bra relation mellan föräldrar och personal. Det är viktigt att via den vardagliga kontakten skapa en relation där båda parterna känner sig trygga att tala om sin oro.</p>	
Nyckelord:	Samtal om oro, tidigt ingripande, fostringsgemenskap, dagvård, socialpedagogik, förebyggande arbete, kommunikation, bemötande, dialog
Sidantal:	54
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Sosiaaliala
Tunnistenumero:	14284
Tekijä:	Fanny Westerholm
Työn nimi:	Kun huoli herää- Laadullinen tutkimus päiväkodin henkilökunnan huolen heräämisestä ja sen puheeksi ottamisesta lasten vanhempien kanssa
Työn ohjaaja (Arcada):	Carina Kiukas
Toimeksiantaja:	
<p>Tiivistelmä:</p> <p>Opinnäytetyöni käsittelee päivähoidon henkilökunnan huolen heräämistä, kokemista ja sen puheeksi ottamista lasten vanhempien kanssa. Pyrin työssäni selvittämään päivähoiton henkilökunnan kokemuksia sekä kykyjä huolen puheeksi ottamisen taidoista. Aikaisempien tutkimustulosten mukaan varhainen puuttuminen ja päivähoidon henkilökunnan huolen esille tuominen on tärkeää. Tarvitaan lisää tutkimustietoa keinoista siitä, miten päivähoidon henkilökunta käsittelee huolta vanhempien kanssa. Tutkimusten mukaan aikainen puuttuminen ja huolen puheeksi ottaminen on ensiarvoisen tärkeää kasvatuskumppanuudessa. Tutkimuksen kohteena on erään Raaseporin kaupungin päivähoidon henkilökunta. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys on sosiaalipedagoginen, jossa keskitytään ”Huolen puheeksi ottamiseen”. Kohtaaminen, vuoropuhelu ja viestintä ovat tärkeitä elementtejä huolen puheeksi ottamisessa. Huolen puheeksi ottamisessa korostuu henkilökunnan taidot dialogiseen vuoropuheluun. Dialogisuus on osa tutkimuksen teoreettista viitekehystä. Tutkimus on kvalitatiivinen tutkimus, jossa olen haastateltu seitsemää Raaseporin kaupungin päiväkodissa työskentelevää työntekijää. Haastattelut ovat analysoitu sisällön analyysimenetelmää käyttäen. Haastattelurunko ja tutkimuslupa ovat tutkimuksessa liitteinä. Tutkimukseni mukaan päivähoidon henkilökunta kokee huolen puheeksi ottamisen vaikeaksi. Vaikeustaso vaihtelee huolen sisällön mukaan. Päivähoiton henkilökunta kokee huolen puheeksiottamisen oleelliseksi ja tarpeelliseksi osaksi heidän työtehtäviään. Tulokset osoittavat, että kollegoiden tuki helpottaa sekä huolen käsittelemisessä että sen puheeksi ottamisessa. Henkilökunnan mukaan edellytys vaikeiden asioiden puheeksiottamiseksi on hyvin toimiva kasvatuskumppanuus lasten vanhempien kanssa. Lasten vanhempien ja henkilökunnan arjen kohtaamiset luovat luotettavan ilmapiirin huolen puheeksi ottamiselle.</p>	
Avainsanat:	Huolen puheeksi ottaminen, varhainen puuttuminen, kasvatuskumppanuus, päivähoito, sosiaalipedagogiikka, ennaltaehkäisy, viestintä, kohtaaminen, vuoropuhelu
Sivumäärä:	54
Kieli:	Ruotsi
Hyväksymispäivämäärä:	

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Social services
Identification number:	14284
Author:	Fanny Westerholm
Title:	When the concern begins - A qualitative study of how the day care staff take up their concerns with parents
Supervisor (Arcada):	Carina Kiukas
Commissioned by:	
<p>Abstract:</p> <p>This work investigates how the daycare staff handles and takes up their concerns with parents. The purpose of this work is to investigate how it feels for staff to raise their concerns and how they carry out a conversation with the parents. Previous research suggests that there is a need for more knowledge about the importance of early intervention and to raise their concerns with the parents, and especially in how to raise their concerns. So I have decided to investigate the daycare staff in Raseborg about how they relate to raise their subjective concerns about a child with his parents. The theoretical framework is seen from a social pedagogical perspective that is built around the theme of "Take up the concern." Responding, the dialogue and the importance of communication are important aspects when talking about the concern and is therefore included in the framework. This research is a qualitative research with seven interviews from Swedish daycare in Raseborg. The interviews were then analyzed using a content analysis. As appendices include an interview guide and research permission. The results showed that to raise their concerns often feels uncomfortable, depending on what kind of anxiety it is about. All respondents were united that it belongs to their duty to also be able to discuss their concerns with parents. The results showed that support from colleagues makes it easier for staff to deal with their concerns and to take it up. The staff were united on an important building block to be able to hold difficult conversations, it is that there is a good relationship between parents and staff. It is important that through everyday contact create a relationship where both parties feel safe to talk about their concerns.</p>	
Keywords:	Talk about anxiety, early intervention, solidarity, day care, social education, prevention, communication, treatment, dialogue
Number of pages:	54
Language:	Swedish
Date of acceptance:	

INNEHÅLL

1 INLEDNING	7
1.1 Bakgrund	8
1.2 Syfte och frågeställningar	8
1.3 Centrala begrepp	9
1.4 Avgränsning	10
1.5 Arbetslivsrelevans och samarbetspartner	10
2 TIDIGARE FORSKNING	11
2.1 Ta upp oron	11
2.2 Tidigt ingripande inom dagvården	13
2.3 Kommunikationen mellan förälder- dagvårdspersonal	15
3 TEORETISK REFERENSRAM	16
3.1 Förebyggande arbete	16
3.1.1 Tidigt ingripande	18
3.1.2 Fostringsgemenskap	19
3.2 Det Konkreta samtalet	20
3.2.1 Dialog	21
3.2.2 Känslor och bemötande	22
3.2.3 Ta upp oron	24
3.2.4 Utförandet av samtalet	26
3.3.5 Samtalet efter ett samtal om oron	28
4 Metod och tillvägagångssätt	29
4.1 Metodval	30
4.2 Insamling av data	30
4.3 Innehållsanalys	31
4.4 Etiska aspekter	32
4.5 trovärdighet	33
5 Resultat	34
5.1 När oron väcks	35
5.2 Planeringen och utförandet av ett samtal om oron	37
5.3 Efter ett samtal om oron	40
6 Analys och Tolkning	41
7 Diskussion	47
Källor	50

BILAGA 1 Intervjuguide

BILAGA 2 Bekymmerhetszoner

1 INLEDNING

Intresset för detta arbete väcktes av att jag personligen är intresserad av att endag arbeta på ett daghem. Jag funderade över vilka arbetsuppgifter som kan vara de mest utmanade och kom fram till att ta upp sin subjektiva oro med föräldrarna kan vara en av dem. En arbetsuppgift för de professionella på daghem idag är att kunna stöda ett barn till en främjande utveckling. Detta utförs genom ett tätt samarbete med barnets vårdnadshavare och kan ibland tvinga arbetstagaren att utföra svåra samtal som kan kännas obehagliga. Med fostringsgemenskapen mellan personal och föräldrar kan ett naturligt och tätt samarbete födas, men hur gör man då man som personal märker att något inte står rätt till med barnet eller i barnets hemmiljö? Denna studie är en kvalitativ studie där dagvårdspersonalen på daghem runt om i Raseborg har blivit intervjuade om hur de förhåller sig till att ta upp sin subjektiva oro för ett barn till föräldrarna.

Kommunikation och bemötande är centrala begrepp som personalen på daghem arbetar för. En vardaglig och naturlig relation mellan personal och föräldrar är eftersträövande, också för att hjälpa till i utförandet av svåra samtal. I arbetet kommer tidigare forskning om teman som berör ämnet "ta upp oron" att tas upp, bland annat kommunikationen mellan föräldrar och personal. Den teoretiska referensramen är från ett socialpedagogiskt perspektiv på ämnet "ta upp oron" och tar upp viktiga teorier och verktyg som en personal på daghem behöver tänka på då de tar upp sin subjektiva oro. För att förverkliga en ödmjuk relation mellan föräldrar och personal behöver personalen ha kunskap om bland annat tidigt ingripande och fostringsgemenskap. Denna undersökning kommer därför presentera en helhet av metoden "Ta upp oron" genom att berätta om förebyggande arbete, tidigt ingripande och fostringsgemenskap. Denna undersökning är kvalitativ med intervjuer som metod. Respondenterna har blivit intervjuade om deras erfarenheter, tankar och åsikter om hur de förhåller sig till att ta upp sin subjektiva oro med föräldrarna. Denna undersökning kommer också att presentera de olika tillvägagångssätten i metoden "Ta upp oron" som Stakes har utvecklat. Studien utgår från personalens tankar och erfarenheter om att ta upp sin oro med föräldrarna. Dagvårdspersonalen som blivit intervjuade är utbildade personal med behörighet inom dagvården.

1.1 Bakgrund

Detta arbete fick sin början på grund av mitt intresse för barnskyddet. Jag funderade över hur barn och familjer i allmänhet mår i dagens samhälle och funderade på *när* de professionella inom den sociala sektorn börjar ingripa om de anser att någonting kanske inte är så bra som det verkar. Jag tänkte då att det skulle vara intressant att undersöka när de professionella inom dagvården ingriper och framförallt, *hur* de ingriper. Inom dagvården är det vanligaste sättet att ingripa i ett tidigt skede genom samtal om oron.

Samtal om oron är samtal där de professionella diskuterar sin subjektiva oro över ett barn eller familj, med föräldrarna. Oro är ett mycket komplex begrepp och bör därför identifieras bättre. Orosmoment kan vara sociala, fysiska eller praktiska. Om barnet har svårt vid sociala interaktioner är stödformen oftast pedagogiskt och socialt. Barnet stöds att svara på andra kontakter och att själv ta kontakt till andra. De fysiska faktorerna kan vara oro över läs- och skrivsvårigheter eller motoriska utmaningar. Den sociala oro som de professionella kan uppleva är då ett barn t.ex. inte vill umgås med andra barn eller om barnet inte kan handskas med sociala kontakter. Den psyksiska oron handlar om barnets välmående psykiskt. Barnet kan verka deprimerad, ledsen eller berätta saker om hemmiljön som inte är främjande för barnets utveckling. (Heinämäki 2004 s.27-30)

Tyngpunkten i detta arbete har varit den sociala och psykiska oron som de professionella kan uppleva över ett barn eller familj.

1.2 Syfte och frågeställningar

Syftet med undersökningen är att undersöka hur dagvårdspersonal går till väga då de skall hålla ett samtal om oron med föräldrarna. Jag vill kartlägga hur personalen upplever sin oro och hur de planerar ett samtal.

De mest centrala frågeställningarna är:

- Hur hanterar de professionella sin oro?

- Hur planerar och utför de professionella ett samtal om oron?
- Vad anser de professionella att är en bra dialog i ett samtal om oron?

1.3 Centrala begrepp

Fostringsgemenskap

Fostringsgemenskap innebär att både föräldrar och myndigheter, t.ex. dagvårdspersonal, delar på fostringen av barnet. Dagvårdspersonalen har sin professionella syn på fostringen och föräldrarna vet hur barnet fungerar i hemmiljön och på andra ställen än i daghemmet. Tillsammans kan parterna bygga upp fostringen så det gynnar barnet och dess utveckling (Heinämäki 2004 s. 24-25).

Tidigt ingripande

Tidigt ingripande ses som ett samhälleligt samarbete med betoning på delaktighet och öppenhet, där det mest centrala är eget ansvars tagande av eget agerande för att stöda andra. Samarbetet är viktigt mellan alla insatser som arbetar med barn och unga. Då man på ett internationellt plan talar om tidigt ingripande talar man ofta om tidiga stödsatser åt barn och unga för att undvika risken för utslagning i samhället (Lammi-Taskula 2009 s. 186).

Samtal om oron

Då en dagvårdspersonal känner oro för ett barn och beslutat att ta upp det med föräldern kallas det samtalet för ett samtal om oron. Detta arbete kommer ta upp faktorer som är bra att tänka på innan och efter ett samtal om oro.

Förebyggande arbete

Förebyggande arbete är allt arbete som utförs innan barnet och familjen är klienter inom barnskyddet. Förebyggande arbete i dagvården innebär tidigt ingripande, genom att i god tid stöda föräldrarna i fostringen av barnet och att alltid utgå från barnets behov. Genom förebyggande arbete säkras barnets utveckling och förebygger problem samt minimerar risken om att problemen samlas på hög (Centralförbundet för barnskyddet).

1.4 Avgränsning

Denna undersökning undersöker dagvårdspersonalens förhållande till att ta upp sin personliga oro med föräldrarna. Undersökningen undersöker hur de hanterar sin oro och hur de planerar sitt samtal samt vad de anser att är en god dialog i ett samtal om oron. Fokuseringen ligger på hur personalen tar upp sin oro och hur dialogen parterna emellan samspelar. Kommunikationen och en god dialog i samtalen om oron är viktigt och jag har därför valt att inkludera teori och artiklar även om kommunikation.

Jag har valt att avgränsa undersökningen till endast personalens perspektiv samt undersökt endast svensk personal i Raseborgs daghem. Alla som blivit intervjuade har en examen inom barnskötsel.

1.5 Arbetslivsrelevans och samarbetspartner

Som socionomer hör det till vår kompetens att kunna samtala och kommunicera med föräldrar. Vi skall kunna kommunicera om vardagliga saker men också kunna samtala om känsliga ämnen som att ta upp vår personliga oro. Som socionomer är det viktigt att kunna ingripa i ett tidigt skede om vi börjar vara oroliga över ett barn eller en situation. Att ta upp oron och kunna samtala om den, hör till tidigt ingripande som är en väsentlig del av socionomens yrkesbild. Akten att ta upp sin subjektiva oro innebär att man har ett bra samarbete med sina kolleger och föräldrar. Samarbetet är relevant för att kunna förändra situationen och för att lägga in passande stödformer för en familj redan i ett tidigt skede.

Socionomens roll enligt lagen är att kunna ingripa i ett tidigt skede, med detta arbete hoppas jag kunna synliggöra hur viktigt det är att kunna kommunicera och föra en dialog om sin oro. Denna undersökning kommer hoppeligen att bidra till en ökad kunskap om hur ta upp oron samt hur dagvårdspersonalen i praktiken utför och känner inför ett samtal.

Samarbetspartner fungerar som Kila daghem i Karis där de kommer ta emot denna undersökning.

2 TIDIGARE FORSKNING

Som tidigare forskning har jag valt forskningar som stöder min studie och valt att göra upp teman som passar in på min undersökning. Teman är: ta upp oron, tidigt ingripande inom dagvården samt kommunikationen mellan förälder- personal.

Jag har använt databasen Academic Search Elite (EBSCO) och CINAHL. Som sökord hade jag: Social care OR Daycare center AND communication AND parents AND professionals. En annan kombination jag använde var: Social care AND prevention OR intervention AND children. Söken avgränsades genom att jag valde endast artiklar som var tillgängliga för mig och artiklar som publicerats 2004 eller senare.

Jag har också använt Google Scholar där jag sökt på: huolen puheeksi ottaminen, ta upp oron, tidigt ingripande, förebyggande arbete samt kommunikationen mellan föräldrar och personal.

Jag märkte ganska snabbt att det forskats väldigt lite om att ta upp oron i dagvården och om kommunikationen mellan förälder och dagvårdspersonal, även om det är ett aktuellt tema just nu, så därför valde jag att ta med andra forskningar som stöder mitt tema (Mäkelä 2012 s. 14).

2.1 Ta upp oron

Jonna Mäkeläs (2012) undersökning *"Varhainen puuttuminen ja huolen puheeksi ottaminen Pirkanmaalaisen kunnan päiväkodeissa työntekijöiden näkökulmasta"* studerar hurdan erfarenhet dagvårdspersonalen i Pirkanmaa kommunen har att ta upp oron med föräldrarna samt hur teknikerna som används idag kunde utvecklas. Mäkelä (2012) var också intresserad av vad som krävs för att kunna ta upp sin oro på ett sätt som respekterar både föräldern och barnet. Syftet med undersökningen var att lägga fram heltäckande information om hur dagvårdspersonalen skall gå till väga i tidigt ingripande.

Undersökningen genomfördes kvalitativt av temaintervju. Åtta av nio inbjudna närvarade i intervjun som sedan analyserades induktivt genom innehållsanalys. I resultaten i undersökningen kom det fram att dagvårdspersonalen känner att de vill ta upp sin oro och dela med sig av den till sina kolleger. Har de andra märkt någonting? Är dagvårda-

rens oro onödig enligt de andra? Eftersom att känna oro är subjektivt är diskussion med sina kollegor ett sätt att få stöd i sin oro och även diskussion med förmannen hjälper. Det är inte lätt att märka att ett barn har svårigheter och att få diskutera med sin grupp av kolleger kan få problemen snabbare synliga och det blir lättare att ingripa om det är fler som känner likadant. (Mäkela 2012 s. 62)

Fostringsgemenskapen anses som en central värdering hos personalen då föräldrarna i dagens samhälle inte har lika mycket tid att ge sina barn på grund av all tryck utifrån (Mäkela 2012 s. 6). Planeringen av samtalet om oron är viktigt och personalen tänker noga igenom vem som skall utföra samtalet och vilken situation som är lämpligast. Mäkela (2012 s. 61) konstaterar att ibland kan ett samtal med föräldrarna att få ”upp knutarna” och personalen förstår barnets situation som efter samtalet kan lösa sig av sig själv.

I resultaten i undersökningen kom det också fram att kommunerna borde satsa på mångprofessionellt arbete och tidigt ingripande samt tilläggsutbildning om att ta upp sin oro.

Helsingfors socialverk (2005) har publicerat en rapport vid namnet *”Perhetyö ja puheeksiottaminen päivähoidossa. Kontulan varhaisen tuen hankkeen loppuraportti”*. Det är en slutrapport om två projekt i Gårdsbacka, som i slutändan gick ihop och fick därför en gemensam slutrapport. Ena projektets syfte var att utbilda personalen på daghemmet Liinako, att ta upp sin oro. Andra projektets syfte var att förbättra mångprofessionellt samarbete på daghemmet Pihapirtti. Projekten fick sin start eftersom att socialverket märkte att behovet fanns. Personalens kompetens svarade inte längre på kraven och personalen kände sig hjälplösa och otillräckliga att ta upp sin oro med föräldrarna. Till daghemmet Liinakko anställdes en extra barnträdgårdslärare som skulle ge mer resurser och som skulle hjälpa och ge råd åt personalen. Projekten startade 2001 och slutfördes 2004.

Resultaten visade att personalen lärde sig bäst om stödet är naturligt och inne i det vardagliga arbetet. En väsentlig arbetsmodell är personalen som tillsammans arbetar med en gemensam kontakt till föräldrarna. Det är viktigt att föräldrarna känner sig trygga med personalen och då är det också lättare för personalen att ta upp sin oro.

Johanna Ahopalo (2011) har i sin pro-gradu *“päivähoidon työntekijän lasta koskevan huolen käsittely osana ennaltaehkäisevää lastensuojelua”* forskat om hur dagvårdspersonalen går till väga då de känner oro. Ahopalo har studerat två kommuners dagvårdspersonal och låtit dem berätta om sina egna erfarenheter om att ta upp oron. 25 berättelser har analyserats och formats till ett resultat. Ahopalo fokuserade på vad som väckte oron hos personalen och vilka känslor som väcktes under hela oro-processen. Då personalen känner oro väcker det många känslor som kan komma upp till ytan. Ahopalo menar att det forskats en del om att ta upp oron, men inte tillräckligt från personalens synvinkel. (Ahopalo 2011 s. 6) Personalen är dessutom i en position med mycket ansvar. Han/hon gör en bedömning ifrån sig själv och egen erfarenhet om oron skall tas upp. Det är fast i personalen om ett stöd läggs in och arbetet med barnet påbörjas eller inte. (Ahopalo 2011 s.6) Syftet med denna forskning var att se från personalens synvinkel och få fram deras känslor och erfarenheter.

Resultaten visade att det är viktigt för dagvårdspersonalen att få dela sin oro med sin kollega eller hela teamet. Att ta upp oron med föräldrarna ansågs vara utmanande, men ändå vara en väsentlig del av arbetsuppgifterna. I nästan alla fall där personalen känt oro har det ingripits i situationen då personalen ansåg det vara en skyldighet att ta upp sin oro. Personalen har försökt ändra på familjesituationen och ibland har fallet flyttat över till specialbarnträdgårdsläraren eller en psykolog. I varje fall kände personalen rädsla med att blanda sig in i familjens situation. Dock kände personalen att det var en bra erfarenhet att få samtala om oro och att det förstärkte kompetensen inom arbetet. Personalen fick lära sig något nytt varje gång då de var i utmanande situationer och lärde sig även något om sig själv då de tvingades fundera över sitt eget agerande. I studien kom det slutligen fram att fostringsgemenskapen är viktigt i arbetet med barn för att kunna förebygga eventuella problem. Fostringsgemenskapen hjälpte märkvärt samarbetet med föräldrar i utmanande situationer.

2.2 Tidigt ingripande inom dagvården

Salme Saari (2012) har i sin pro-gradu *”Päivähoitoikäisen lapsen varhaisen tuen tarpeen tunnistaminen ja varhaisen tuen järjestäminen Iitin kunnassa”*, kartlagt hur personalen i dagvården arbetar med tidigt ingripande och förebyggande arbete. I undersök-

ningen pointerades det hur tidigt ingripande och förebyggande arbete inom dagvården blivit mer centralt genom tiderna. Det krävs mer kunskap och utveckling av personalen i dagvården gällande förebyggande arbete än tidigare. Saari (2012 s. 7) tar fasta på att behovet av tidigt ingripande observeras vid växelverkan mellan barnet och andra barn samt barnet och vuxna. Syftet med Saaris (2012) undersökning är att ge personalen kunskap i hur stöda ett barn som behöver tidigt stöd. Med tidigt ingripande kan barnet fungera i sin egen referensgrupp och skall inte behöva flyttas till en mindre stödgrupp. Det är också meningen att alla barn skall få lika stöd oberoende vilket daghem barnet är i. Målet med undersökningen var att granska daghemmens grundprinciper och därefter utveckla nya möjligheter och arbetsmodeller för att kunna garantera ett fungerande förebyggande arbete och bra stödåtgärder för de barn som är i behov av dem.

Undersökningen skall fungera som en grund för kommunen Iits, så att personalen kan stöda barnen i deras utveckling och att barnet får hjälp i god tid vid eventuella svårigheter.

Undersökningen var kvantitativ med frågeformulär som delades ut och fylldes i av 36 personer inom dagvården och familjedaghem. Formuläret bestod av tolv frågor och syftet med dem var att kartlägga hurdan syn personalen på daghemmen har på tidigt ingripande och hur det tar sig an om ett barn far illa.

Resultaten av undersökningen visade att personalen inom dagvården vill lära känna ett nytt barn väl. De observerar barnet genom dess lek och hur barnet fungerar med andra. En god kommunikation med föräldrarna, att uppmuntra barnet, vägleda och att lära barnet gränser sågs som nödvändigheter för att kunna stöda barnet i tidigt skede. Resultaten i undersökningen visade också att för att kunna se om behovet av ingripande finns måste man kunna lyssna på barnet och för att kunna se behovet av stöd i utvecklingen är det viktigt att göra olika motoriska övningar som är passande till barnets ålder. De som svarade på formuläret var väldigt eniga om att erfarenhet hos personalen är betydande för att kunna se och märka om behov av stöd finns hos barnet. Syftet med undersökningen var att Iitis kommunen skulle få en ny mall för tidigt ingripande och att all personal inom dagvården skulle använda sig av den.

2.3 Kommunikationen mellan förälder- dagvårdspersonal

Christopher Hall och Stef Slembrouck (2009) som båda arbetar på University of Huddersfield, har skrivit en artikel vid namnet "*Communication with parents in child welfare: skills, language and interaction*". Studien handlar om kommunikationen mellan föräldrar och professionella inom arbetet med barn.

Artikeln är en litteraturstudie om kommunikation mellan föräldrar och professionella inom det sociala området. Författarna hänvisar och citerar andra som har skrivit om ämnet och lägger deras åsikter parallellt med varandra.

I artikeln kom det fram att det kan vara krävande att vara en professionell som skall kunna kommunicera med föräldrar från en annan bakgrund eller andra värderingar, men att det är nödvändigt för att kunna utföra sitt arbete väl. Enligt artikeln kommunicerar människor bäst med andra som har liknande bakgrund eller gemensamma nämnaren i livet. För dagvårdspersonalen och föräldrarna är den gemensamma nämnaren barnet. Kommunikation mellan föräldrar och personalen inom sociala arbetet handlar inte bara om att dela information, utan också en process där tankar, idéer och känslor måste förstås av varandra.

Författarna menar att det finns mycket litteratur om bra kommunikations sätt, men väldigt lite om hur brukarna verkligen känner och går till väga då de kommunicerar med föräldrarna. Mest litteratur finns det om kommunikationen mellan föräldrar och personal inom medicin även fast det finns mycket att skriva om och efterfrågan av forskningar på relationen mellan föräldrar och professionella inom sociala arbetet är stor.

John Wiley (2008) har i sin artikel "*How do child and family social workers talk to parents about child welfare concerns?*" studerat hur socialarbetarna tar upp faktorer som påverkar barnets välfärd med föräldrarna. Studien är kvalitativ där 40 frivilliga socialarbetare deltog och intervjuades. Intervjuarna använde nio exempel på situationer som kunde vara en socialarbetares arbetsdag med ett möte med en förälder. Syftet med undersökningen var att utveckla socialarbetarna till att arbeta på ett sätt där de kunde göra föräldrarna mer delaktiga i situationer där barnet behöver stöd.

Resultatet i studien var att socialarbetarna ofta kommunicerar väldigt beskyllande och om inte, aggressivt med föräldrarna. Socialarbetarna visade väldigt lite att de verkligen

lyssnade på föräldern eller att de såg från föräldrarnas perspektiv, vilket kan förklara varför relationen mellan socialarbetare och förälder ofta är komplex och svår. Föräldrarna känner ofta att socialarbetarna är väldigt dömande och inte visar förståelse för dem eller deras situation.

Det finns information om hur en bra relation skall vara men väldigt lite undersökt om hur socialarbetare verkligen kommunicerar med föräldrarna. Den komplexa och svåra relationen lämnas alltså ensam till socialarbetarna.

Wiley anser att det finns ett stort behov av fler undersökningar där det kartläggs hur socialarbetaren kommunicerar om barnets välbefinnande med föräldrarna. Det är ett känsligt ämne där känsliga frågor ställs, men för att kunna utveckla ett bättre arbete är det nödvändigt att forska i hur relationen och kommunikationen parterna emellan verkligen ser ut.

3 TEORETISK REFERENS RAM

Den teoretiska referensramen är uppbyggd på ett socialpedagogiskt perspektiv på metoden ”Ta upp oron”. ”Ta upp oron” är en metod i det tidiga ingripande i dagvården. För att kunna garantera en främjande utveckling för ett barn bör en professionell inom dagvården kunna förebygga negativ utveckling genom att ingripa i ett tidigt skede om så behövs. Teoretiska referensramen är strukturerad så att det första kapitlet ger en helhetsbild på betydelsen av förebyggande arbete och tidigt ingripande i dagvården. Andra och sista kapitlet går mer in på djupet och beskriver användningen av metoden ”Ta upp oron”.

3.1 Förebyggande arbete

Förebyggande arbete är allt arbete som utförs innan barnet och familjen är klienter inom barnskyddet. Förebyggande arbete i dagvården innebär tidigt ingripande, genom att i god tid stöda föräldrarna i fostringen av barnet och att alltid utgå från barnets behov. Genom förebyggande arbete säkras barnets utveckling och förebygger problem samt minimerar risken om att problemen samlas på hög (Centralförbundet för barnskyddet).

Det förebyggande arbetet enligt Killén (2007 s. 113) kan ha tre olika synvinklar som kan användas som en kombination eller separat. De tre olika synvinklarna är fokuseringen på föräldrarna, barnet och samspelet mellan föräldrar och barn. Föräldragrupper har enligt Killén (2007 s. 114-115) haft störst betydelse som en förebyggande insats. Föräldragrupper är gruppkonsultationer där det ges stöd av olika slag. Utbudet kan variera från kommun till kommun men det kan t.ex. vara grupper där unga mammor samlas, föräldrar med missbrukarproblem eller föräldrar som har problem med att sätta gränser för sitt barn.

I dag är det vanligare att fokusera på samspelet mellan föräldrar-barn än att endast fokusera på föräldrarna. Då vi blivit mer medvetna om anknytnings betydelse för barnet har fokuseringen flyttats till att fokusera på barnet och omsorgsgivaren. Ett bra sätt att observera hur samspelet fungerar mellan barnet och omsorgsgivaren, oftast föräldern, är genom videoinspelningar och observationer. Genom att använda videoinspelningar kan föräldrarna i efter hand se vad som påverkar barnet positivt och vad som påverkar negativt på barnet och det ger omedelbar feedback till föräldrarna. Det finns många modeller som kan tillämpas i arbetet med föräldrar-barn, ett exempel på en anknytningsbaserad metod är COS, Circle of security. Modellen är utvecklad av Marvin med medarbetare (2002), och är menat för spädbarn och barn upp till förskoleåldern med föräldrar som befinner sig i högrisksituationer. COS går ut på att utarbeta anknytningsteorin till mer ”användarvänlig” och skall vara mer känslomässig och kognitivt tillgänglig för föräldrarna. I denna modell används videoinspelningar och väsentligt i arbetet är att man ritar och berättar för föräldrarna, så det blir mer konkret och förståeligt. Syftet med modellen är att lära föräldrarna att signaler som barnet ger och hur föräldrarnas egna signaler gentemot barnet påverkar barnets trygghetskänsla. (Killén 2007 s. 116-119)

Idag vet vi redan ganska bra vad ett barn som befinner sig i riskzonen behöver för att klara sig. För att kunna ge barnet det stöd han/hon behöver, måste vi erbjuda förebyggande arbete redan i dagvården. Vi vet att ett barn klarar av svårigheter i familjen mycket bättre om han/hon har en omsorgsperson även utanför familjen där barnet får dela sina upplevelser och tankar. Därför är det väsentligt och viktigt att kunna erbjuda förebyggande arbete redan i dagvården så vi kan trygga barnets utveckling. (Killén 2007 s. 125)

3.1.1 Tidigt ingripande

Tidigt ingripande ses som ett samhälleligt samarbete med betoning på delaktighet och öppenhet, där det mest centrala är eget ansvars tagande av eget agerande för att stöda andra. Samarbetet är viktigt mellan alla insatser som arbetar med barn och unga. Då man på ett internationellt plan talar om tidigt ingripande talar man ofta om tidiga stödinsatser åt barn och unga för att undvika risken för utslagning i samhället. Även i Finland talar man om tidigt ingripande på olika sätt. Det kan handla om att i ett tidigt skede se symtom på t.ex. läs och skrivsvårigheter och kunna erbjuda stödinsatser eller att ett barn inte fungerar som tidigare och kunna ta upp det med föräldern. (Lammi-Taskula 2009 s. 186) Enligt Heinämäki (2006 s. 11) är tidigt ingripande att i god tid kunna se barnets utmaningar, men också att i god tid kunna ta itu med utmaningarna och fundera ut stödformer. Enligt lagen är personalen på daghem förpliktad att erbjuda tidiga stödinsatser för barnfamiljer.

”Myndigheter som arbetar med barn och familjer skall stödja föräldrar och vårdnadshavare i deras uppgift som fostrare samt sträva efter att erbjuda familjen nödvändig hjälp tillräckligt tidigt samt vid behov hänvisa barnet och familjen till barnskyddet.” (361/1983 2).

Tidigt ingripande skall inte förknippas med problem eller endast vara en arbetsmodell i riskgrupper. Ett tidigt och öppet samarbete innebär att familjen, närstående och de professionella fungerar tillsammans för att tillsammans bygga upp ett tryggt nätverk för barnet där riskerna för att problem skall lagras minimeras och möjligheterna att hjälpa är som störst. Det är också lättare att arbeta vid det skede där möjligheterna att hjälpa är som flest. Då de professionella träder in i familjens liv, är det tillika ett lovord för att ingripa. Utgångsläget för ett tidigt samarbete är att ge familjen tid och möjlighet att fundera igenom sin situation. (Lammi-Taskula et.al 2009 s. 186)

Centralt i tidigt ingripande är den subjektiva oron som var och en professionell som arbetar med barn känner. Det är viktigt att lita på sin egen känsla och oro för att kunna ingripa så tidigt som möjligt. Ju tidigare man ingriper, desto mer möjligheter att kunna hjälpa finns det och risken för att barnet blir utslaget och konsekvenserna för det, är små. (Puro 2005, s 8) Carlander et.al. (2003 s. 34) menar att för att kunna ingripa i ett tidigt skede krävs det också att den professionella vågar se problemen. De finns männi-

skor som lever enligt tror att man kan framkalla oron genom att prata om det och att ha problemfokus kan därför vara provocerande. För att kunna ingripa i ett tidigt skede är det trots det nödvändigt att kunna se problemen. Enligt Heinämäki (2004 s. 58-59) är det allt fler barn på vanliga daghem som är i behov av stöd. Heinämäki menar att det vore därför önskvärt om dagvårdspersonalen har kunskap om tidigt ingripande och tidig fostring. Det är vid vardagliga situationer som vid lek eller då barnen skall klä på sig, som barnets eventuella utmaningar syns. Om dagvårdspersonalen kan och vet på vad de skall se i barnet ifall barnet behöver stöd, är det lättare att ingripa tidigt och lättare att planera lämpliga stödformer.

3.1.2 Fostringsgemenskap

På daghem är en central arbetsuppgift att fostra barnet. Fostringsgemenskap innebär att både föräldrar och myndigheter, t.ex. dagvårdspersonal, delar på fostringen av barnet. Dagvårdspersonalen har sin professionella syn på fostringen och föräldrarna vet hur barnet fungerar i hemmiljön och på andra ställen än i daghemmet. Tillsammans kan parterna bygga upp fostringen så det gynnar barnet och dess utveckling. (Heinämäki 2004 s. 24-25) Fostringsgemenskap fokuserar på barnet och barnets bästa. Då personalen på daghemmet och föräldrarna möts varje dag kan deras relation bli väldigt pålitligt där de kan dela olika erfarenheter. Personalen kan dela med sig sina professionella erfarenheter och föräldrarna sina erfarenheter som barnets förälder. (Heinämäki 2004 s. 50)

Om dagvårdspersonalen känner oro är det speciellt viktigt att föräldrar och dagvårdspersonal samarbetar med varandra för att få en helhetsbild över barnets situation och vilka stödinsatser som eventuellt skulle passa bäst. Vid oro behöver föräldrarna veta vilka stödformer som erbjuds från kommunen och om oron finns på daghemmet är det personalen där som ger informationen åt föräldrarna. Om det behövs stödinsatser tas hemmiljön i beaktande och föräldrarna skall vara delaktiga i processen av planeringen av eventuella stöd behov. Om samarbetet är fungerande och om personalen har byggt upp en fungerande fostringsgemenskap är det lättare att också fundera ut hurdant stöd som passar barnet. Det är också större chans att märka om barnet har utmaningar i vissa situationer om fostringen i hemmet och vid myndigheterna är gemensam. (Heinämäki 2004 s. 24-25)

För att kunna garantera ett effektivt stöd åt barnet är det inte bara dagvårdspersonalen som skall stöda barnet på daghemmet, utan också att föräldrarna får kunskap i hur de kan hjälpa barnet. Fostringsgemenskap innebär också att dagvårdspersonalen stöder föräldrarna i att stöda barnet. Fostringsgemenskap förutsätter tillit, jämlikhet och respekt mellan föräldrarna och personal. Vid bedömningen av barnets situation och planeringen av eventuella stödinsatser syns detta i personalens sätt att ta med föräldrarna i processen och hur de accepterar deras åsikter. Båda parterna är experter på sitt område och därför är det viktigt för barnets välmående att parterna kan samarbeta. Det ligger på personalens ansvar att främja fostringsgemenskap och att finnas tillgängliga för föräldrarna. (Heinämäki 2004 s.27-30) Fostringsgemenskap är inte till för att diagnostisera barnet, utan att observera barnets vardagliga funktioner. Målet vid gemenskapen är att identifiera de områden som barnet är stark på och de områden som känns som utmaningar. (Heinämäki 2006 s. 37)

Fostringsgemenskapen utvecklas i vardagen genom dagliga möten mellan föräldrarna och personalen på daghemmet. Det är viktigt att personalen varje dag byter några ord med föräldrarna om hur dagen gått för barnet. Personalen skall också informera föräldrarna om arbetsmodeller på daghemmet och vad personalen arbetar för. Ett naturligt samtal om ovan nämnda, är då föräldrarna för och hämtar barnet till daghemmet. (Järvinen & Laine et.al 2009 s 119)

En lyckad fostringsgemenskap uppnås genom en god, jämlik och respektfull relation mellan förälder och personal. Gemensamma mål uppnås genom värderingar, människosynen och ansvaret om att kommunicera med varandra. Speciellt vid kulturella bakgrunder bör fokuseringen vara på hur man kan bygga upp en pålitlig relation. Tillsammans och genom att respektera varandras värderingar skall personalen skapa en främjande fostringsgemenskap med föräldrarna. (Heinämäki 2004 s.)

3.2 Det Konkreta samtalet

I detta kapitel kommer jag att ta upp hur en bra dialog ser ut och hur personalen på ett daghem skall gå till väga då de tar upp sin oro. Det kan kännas svårt att ta upp sin oro och för att göra det lättare behövs kunskap om hur en välfungerande dialog ser ut.

Den professionella som skall leda samtalet bör ha tydliga och genomtänkta förväntningar. Det är viktigt med en röd tråd i samtalet och att samtalet har fokuset på barnet och dess bästa. Det är viktigt att inte rygga för konflikter, meningen är att hitta gemensamma mål utan att förminska föräldrarna och deras roll i dialogen. Det är meningen att pedagogerna tar första steget till att bygga en bro av tillit till föräldrarna då man måste utgå från att föräldrarna inte har lika kunskap om daghem som pedagogerna. (Alfakir 2010 s. 42-43)

3.2.1 Dialog

När ett barn börjar i dagvården får föräldrarna ofta väldigt mycket information. Tanken med en dialog är att informationen skall transformeras till kunskap. Detta är möjligt endast om föräldrarna får prata lika mycket som pedagogerna. Det är viktigt att det så långt som möjligt råder en jämbördighet mellan parterna i en dialog (Alfakir 2012 s. 39) Eriksson & Arnkil (2006 s. 40) menar att ett samtal är då en person tar upp sin åsikt så den andra kan försvara sig. En dialog däremot är där parterna tänker tillsammans och lyssnar på möjligheterna som föds vid kontakten. En felaktig dialog är det om de anställda bestämt på förväg vilket håll lösningarna skall luta åt. Det är inte heller en dialog om de anställdas behov lyser igenom lösningarna. I en dialog skapar man tillsammans med föräldern målen. En dialog innebär att vara öppen mot nya lösningar, men ibland kan det komma fram sådana saker som tvingar den anställde att tänka om vad som skall gås igenom i framtiden. (Vilén et al. 2010 s. 79)

Alfakir (2010 s. 40-43) menar att för att det skall bli en jämbördig dialog mellan pedagoger och föräldrar måste det finnas några centrala aspekter med. Nyfikenhet är relevant i en dialog eftersom att utan det är det omöjligt att förstå andras sätt att tänka och vara. För att ha större chans att utvecklas i sitt arbete är det nödvändigt att vara nyfiken på den andra parten. Några av dialogens mål är att öka medvetenheten om sig själv och sina egna reaktioner och beteenden. I en dialog är det viktigt att tänka på ömsesidigt lärande, pedagogerna skall tillsammans med föräldrarna hitta gemensamma mål och inte undervisa föräldrarna under dialogen. Dialogen skall vara ömsesidig vilket innebär att även pedagogerna har mycket att lära sig av föräldrarna. (Alfakir 2010 2. 40-43)

För att kunna visa sitt intresse och för att kunna sätta värde på det som sägs i en dialog är det viktigt att kunna lyssna. Enligt Eriksson & Arnkil (2006 s. 40) är tyngdpunkten i en dialog att kunna lyssna, inte att tala. Alfakir (2010 s. 42) menar att aktivt lyssna är en konst i sig men om man lyckas får man den andra parten stimulerad till att säga mer och tillika stärker hans/hennes självförtroende. När vi som pedagoger aktivt lyssnar på föräldrarna bekräftar vi deras synpunkter och tillika som människor och det är den värdigheten som föräldrarna behöver. För att vara en god lyssnare är det viktigt med respekt. Även om man inte är enade av åsikten är det betydelsefullt att visa respekt och bör undvika att värdera. Som pedagog är det viktigt att också våga vara tyst och låta föräldern prata. För att visa sitt intresse skall man ställa frågor. (Alfakir 2010 s. 42)

Eriksson & Arnkil (2006 s. 40) poängterar att i en dialog anser inte den enskilda personen att dennes uppfattning är den enda lösningen, endast ett steg mot ett gemensamt mål. Den egna uppfattningen berikas av att lyssna på den andres känslor och synvinklar. Alfakir (2012 s. 43-44) vill poängtera att i en dialog är det bra att tänka på och kunna se resurserna och styrkan i den andres argument. Genom dialogen är det möjligt att se från andra perspektiv och på detta sätt berika sin kunskap och förståelse.

Dialogens förutsättning är att alla känslor och observationer är riktiga samt lika viktiga att ta i beaktande. Alla har rätt att lyfta fram sina åsikter och observationer. I en dialog är det inte heller meningen att någon skall lösa problemen ensam. (Vilén et.al. 2010 s.79) Det är viktigt att tänka på sitt kroppsspråk då man kommunicerar. Kroppen signalerar också budskapet, ögonkontakt visar att man verkligen lyssnar (Alfakir 2010 s. 42).

Dialogen är en helhetsmässig kommunikation som också består av gester, min, tal och känslor (Eriksson & Arnkil 2006 s. 40). Det är viktigt att ta fram vad man egentligen menar, vi använder många ord och uttryck då vi samtalar men vad betyder egentligen ”tidigt stöd”, ”känsligt barn” eller ”oro”? Med dialog är det meningen att öppna vad vi egentligen menar och vilket perspektiv vi ser ifrån. På samma gång ger vi möjligheten att förstå varandra och komma till ett gemensamt mål (Heinämäki 2006 s. 18)

3.2.2 Känslor och bemötande

Grunden för daghem är, samarbetet mellan föräldrar och dagvårdspersonalen. Hemmet och dagvårdens samarbete skall grunda sig på en fungerande och respekterande relation.

För att relationen skall fungera krävs det kommunikation och en vilja att förstå den andra. För att få en bra växelverkan parterna emellan krävs det bra självkännedom, speciellt från dagvårdspersonalen då de har ansvaret för utvecklandet av växelverkan. Det är bra att ibland stanna upp ibland och fundera på sitt eget agerande. Det kan vara krävande för dagvårdspersonalen att bygga upp en tillit full relation med föräldrarna, men då relationen bildats, är det också mycket belönande. (Järvinen & Laine et.al 2009 s 164)

Centralt i bemötande med föräldrar bör de professionella utarbeta ett gemensamt förhållningssätt. Ofta är det påfrestande för den professionella att möta ett problem, och är man flera som skall ta itu med saken krävs det sammanhållning och ett gemensamt förhållningssätt. Helst skall de professionella ha utarbetat ett sådant redan innan ett oro samtal och eventuella problem förekommit. (Carlander et.al. 2003 s. 34)

I en dialog är det viktigt att tänka på att båda parterna är jämlika. Det går inte att skapa en fungerande dialog om pedagogen anser att föräldern är konstig eller mindre värd. Båda parterna behöver veta att den andra parten har relevant information och kunskap om barnet som behövs. I en dialog är förståelse för den andra en viktig aspekt. För att visa sin förståelse är det viktigt att ha en öppen attityd, där pedagogen är beredd på att själv ha fel och vara beredd på att ändra sin åsikt. En översättlig källa till förståelse är att identifiera sig med familjens interaktionsförmåga. Då den anställda kan "gå in i" familjens situation får han/hon bättre förståelse för dem. Dock kan samtalet lätt köra fast om den anställda håller med för mycket och överdrivet förstår familjen/föräldrarna. (Eriksson & Arnkil 2006 s. 37-38)

Vid varje nytt bemötande närvarar erfarenheter av andra bemötanden. Tidigare bemötanden påverkar hur människans attityd och vilken ställningen är gentemot det nya bemötandet. Bemötandet av familjer kräver finkänslighet och processkunnande av de anställda. Det är inte alltid en självklarhet hur kunskapen används och hur föräldrar bemöts. Vid varje nytt möte skall den anställda skapa en atmosfär där det är möjligt att kunna arbeta. För att kunna få en säkerhetskänsla av situationen är det viktigt att den anställda är öppen, ärlig och klar med sin mening. (Vilén et.al 2010 s. 82)

Alla människor behöver stöd och omsorg. En central roll i arbetet med föräldrar är att ge dem det. Det kan vara en liten gest som att fråga hur det är. Det gynnar också kvaliteten

på förhållandet mellan föräldern och den professionella. Om förhållandet är av god kvalitet där den professionella visar personligt intresse byggs det upp en positiv atmosfär där alla parter kan känna sig trygga. (Killén 2009, s. 137-138)

Vid ett samtal om oron förekommer det ofta starka känslor. Både positiva som negativa. För att hantera känslorna måste de bekräftas, det genom att lyssna aktivt samt måste den professionella visa att han/hon förstår dem. Att bekräfta känslorna är inte samma sak som att hålla med den andre utan det handlar om att visa att man förstår föräldern på ett känslomässigt sätt. Som professionell är det viktigt att kunna hantera människor som reagerar starkt känslomässigt, konsekvenserna blir små och är lättare för samarbetet att fortsätta. Vid vissa samtal kan föräldern känna ilska och bli arg, då är det relevant som professionell att hitta ett sätt att lugna ner situationen. Genom att själv hållas lugn, ge en mjuk blick och ha en avslappnande kroppshållning, kan hjälpa föräldern att lugna ner sig. Empati utgör också en stor betydelse eftersom att det dämpar känslor. (Hilmarsson 2012 s.232-235)

3.2.3 Ta upp oron

Eriksson & Arnkil (2006 s. 12) har tillämpat en metod hur personalen kan ta upp sin oro med föräldrarna. Syftet med denna metod är att hjälpa personalen att ta upp sin oro på ett respektfullt sätt och erbjuda stöd till föräldrarna.

När personalen tar upp sin oro kan föräldrarna bli överraskade och även avvisande. Efter att den eventuella chocken har lagt sig kan samtalet också leda till att föräldrarna blir lättade och då finns förutsättningarna på att samtalet mellan personalen och föräldrarna blir öppet och baserar sig inte på gissningar. Ofta vågar inte de anställda ta upp sin oro för de vill inte lägga det uppbyggda förtroendet med föräldern på spel. Därför är det väsentligt att den anställda tar upp sin oro genom att samtala om resurser, uppmuntrar och handleder. Lättnaden efter ett samtal om oron är ett pris man gärna tar emot efter all spänning inför ett samtal. (Eriksson & Arnkil 2006 s. 19)

Att konkretisera sin oro är ett sätt som gör det lättare att ta upp samtalet med föräldrarna. Den anställda kan skriva ner hur barnet handlar i olika situationer. Genom att konkretisera sina observationer blir det tydligare och lättare för föräldern att förstå vad som oroar. Genom att ta upp observationer och inte egenskaper hos föräldrarna eller barnet

hålls också samtalet på en respektfull nivå och föräldern/barnet blir inte kritiserat. Om oron uttrycks på ett allmänt plan går det lätt förbi föräldrarna och samarbetet att finna en lämplig stödåtgärd är svårare än om oron konkretiseras. Om oron konkretiseras är det lättare för den anställda att strukturera sina egna tankar till ord. Alla samtal och fall är unika men på förhand kan den anställda fundera ut ett lämpligt sätt att börja samtalet. Det är viktigt att använda ett språk som är förståeligt för föräldrarna och att vara så konkret som möjligt. Om den anställda försöker närma sig det känsliga ämnet genom en massa kurvor och metaforer kan det hända att föräldern inte förstår och upplever situationen på ett annat sätt än menat. (Eriksson & Arnkil 2006 s. 21-25)

Arbetet med barn innebär ofta att olika yrkesgrupper måste samarbeta med varandra. Alla yrkesgrupper har sin egen syn på barnet och dess omständigheter vilket gör att samarbetet ger en bredare kunskap över barnets situation. Ibland känner den anställda sig osäker på sin oro och kan därför ha nytta av att samarbeta med andra yrkesgrupper för att höra deras syn och på så sätt bli lugn igen eller mer säker på sin oro. Även kollegor inom samma daghem utgör en viktig resurs då de kan ha sina egna synvinklar och observationer. Det kan också vara lättare för den enskilda arbetstagaren att ta upp sin oro med kolleger och på så sätt stärka sin känsla och fundera tillsammans på ett passande sätt att gå vidare med fallet. (Eriksson & Arnkil 2006 s. 25-26)

För att ge den anställda en säkrare grund att stå på med sin oro har Stakes Palmuprojekt (2000) utvecklat bekymmerzoner (Se bilaga 2). Zonerna skall göra det lättare för den anställda att kartlägga hur stor grad den subjektiva oron är och att kunna bedöma vilka möjligheter som står till näst. Zonerna hjälper också yrkesgrupperna att samarbeta med varandra då de gör oron mer konkret och möjligheten att skapa ett ”gemensamt språk”. (Eriksson & Arnkil 2006 s.26)

I Tabellen med bekymmerzoner finns det fyra zoner. I första zonen som är bekymmerfritt tillstånd, finns ingen oro. Här känner den anställda att barnet utvecklas och mår bra samt att den egna verksamheten uppnår önskade mål och resultat.

I zonen för liten oro känner den anställda en liten oro. Den anställda kan bli orolig flera gånger men litar på sina egna resurser och möjligheter att hjälpa barnet. I denna zon finns det goda möjligheter för tidigt ingripande då den anställda själv kan erbjuda stöd

så situationen går mot rätt riktning. Eftersom att den anställda kan erbjuda sin egen hjälp är oron i denna fas oftast lätt att ta till tals.

Oron i den gråa zonen blir bara större och är väldigt kännbar. Den anställda har redan varit orolig en längre tid och resurserna samt verktygen att hjälpa barnet börjar ta slut. I denna zon börjar den anställda fundera på sin oro på allvar och om en barnskyddsanmälan borde göras. I denna zon behöver den anställda sina kollegor och samarbete med andra yrkesgrupper för att stärka sin oro och för att få verktyg och resurser till att erbjuda rätt stödåtgärd för barnet.

I kriszonen eller zonen för stor oro, är handlingar ett måste. De egna möjligheterna att förändra situationen är slut och den anställda upplever att barnet far illa eller är i fara. I denna zon är oron så stor att situationen tvingar den anställda att kontakta t.ex. polis eller socialarbetare för att omedelbart få de förändringar som behövs. (Eriksson & Arnkil 2006 s. 26-29)

3.2.4 Utförandet av samtalet

Dagvårdspersonalen kan använda sig av olika metoder då de utför ett samtal om oron. Någon använder sig själv och sina erfarenheter som en metod, men för dem som vill använda en skärskild teoretisk metod fungerar Eriksson & Arnkils (2006) metod som ett bra exempel. Det finns också andra metoder som är väldigt nära denna metod. Heinämäki (2006 s 64-65) har också utvecklat en metod som stöder personalen i deras uppgift om att ta upp oron med föräldrarna.

Eriksson & Arnkil (2006 s 12-18) har utvecklat en blankett som personalen kan ha till hjälp då de skall förbereda samtalet. Blanketten är uppdelad i tre delar och har som syfte att hjälpa personalen att forma sin oro till mer konkret och till användbara ord.

Den anställda skall fundera på om han/hon har känt sig bekymrad över barnet förut och varför han/hon inte tagit upp den tidigare. Det är viktigt att fundera om det egna stödet och resurserna inte längre räcker till för att stöda barnet och i sådant fall, vem som skulle kunna vara en lämplig samarbetspartner för att hjälpa barnet?

Syftet med dessa frågor är att få en bild av hur föräldern upplever den anställda som tar upp oron. Även fast den anställda vill gott med samtalet kan det ändå hända att föräldrarna upplever situationen som ett hot eller att de blir kritiserade.

Att ta fram resurser som finns hos barnet/den unga är lika viktigt som att samtala om bekymren. Stämningen påverkas betydligt och det kan vara svårt att hitta en lösning på bekymren om endast de negativa faktorerna tas upp. Den anställda bör fundera färdigt ut eventuella stödåtgärder och hur samarbetet kunde se ut. Hur kan föräldern stöda barnet och hur kan personalen och föräldern samarbeta för att ge rätt stöd?

Om det tidigare funderats och åtgärdats stöd för samma ärende är det viktigt att den anställda funderar på nya möjligheter. Vad kunde vara en lämplig stödform och borde det kopplas någon annan professionell med i samarbetet för att få ett lyckat resultat?

För ett lyckat samtal är det viktigt att fundera på hur man uttrycker sin oro och vad som betonas.

Målet med ett samtal om oron är att kunna upprätthålla och utveckla ett bra samarbete med föräldrarna. Om man funderat länge på ett oro samtal och förberett sig väl är det rättvist att också föräldern får göra det. Berätta vad det är ni skall diskutera och ge en tidpunkt och plats i god tid.

Plats och tidpunkt är viktigt att fundera på då ett samtal skall hållas. En lugn, tyst plats och god tid ger föräldern chans att visa sina känslor. Det ger också en bild av den anställda att hon/han verkligen har satsat på samtalet. I vissa, mer krävande fall kan det vara bra att den anställda har en kollega med sig och föräldern kan känna sig tryggare med en stödperson. Pararbete ger stöd åt varandra ifall situationen urartar sig.

En utvärdering för hur samtalet löpte är nyttigt. Fungerade förberedelserna av grupperna ett och två? Att bedöma över om tidpunkten och platsen var lämpliga för samtalet är bra för framtida samtal. För framtida samtal och den egna utvecklingen kan den anställda fundera på sitt eget agerande. Genom att fundera på hur oron togs upp och vilka känslor som utlöstes utvecklar förståelse och ger nya verktyg till framtida arbete. (Eriksson & Arnkil 2006 s 12-18)

Den anställda bör fundera om oron minskade eller om mer omfattande stödåtgärder och fler samarbetspartner inom sociala sektorn behövs dra in (Eriksson & Arnkil 2006 s. 12-18).

Det finns också andra metoder som är väldigt nära denna metod av Eriksson & Arnkil. Heinämäki (2006 s 64-65) har också utvecklat en metod som stöder personalen i deras uppgift om att ta upp oron med föräldrarna. Heinämäkis metod hjälper personalen att kartlägga området som oron befinner sig i och konkretisera oron genom frågor som personalen skall fundera på. Frågorna som Heinämäki utvecklat påminner mycket om Eriksson & Arnkils, därför har denna studie fokuserats på endast en metod, då de flesta metoder påminner väldigt mycket om varandra.

3.3.5 Samtalet efter ett samtal om oron

Efter ett samtal om oron hoppas ofta den anställda på att allting skall bli bra igen. Om en familj haft problem länge försvinner knappast problemen efter ett oro samtal. I vissa fall behövs det flera samtal innan man kan komma på en lösning till situationen. Den anställda kan vara orolig för flera olika saker och måste då ta initiativ till fler orosamtal för att minska på oron. (Eriksson & Arnkil 2006 s. 42)

Ett samtal om oron som lyckats ger hopp åt både den anställda och åt föräldern. Ett samtal som lyckats innebär några steg framåt till en bättre riktning. Barnets situation lättar och på så sätt även den anställdes oro. Även vid små förändringar är det lönsamt att fästa uppmärksamheten. Då situationen utvecklas till ett bättre håll blir den anställda nöjd med sitt arbete och utvecklar en mer positiv attityd till föräldern, på så vis blir också attityden hos föräldern positivare gentemot den anställda. Båda parterna kommer in i en god cirkel och kan skapa mer goda ting. (Eriksson & Arnkil 2006 s. 41)

Ibland kan samtalet avslöja mer än vad den anställda kunnat förvänta sig. Efter ett sådant samtal kan den anställda känna sig arg och frustrerad. Antagligen är den anställda ännu mer orolig efter samtalet, vilket kan resultera i en tung upplevelse. I en sådan situation är det viktigt att noga gå igenom samtalet och göra nya förutsägelser på hur klientrelationen kommer att utvecklas. Det positiva i ett sådant samtal är att allvaret i situationen kom fram och en ny bedömning av situationen kan påbörjas. Om den anställda känner större oro efter ett samtal är det skäl att fundera på nytt på vad som skulle kunna

göras för att oron skall minska, borde man fundera ut ett nytt sätt att stöda? Tillsammans med familjen kan den anställde fundera på om det behövs andra samarbetspartner för att ge ett tillräckligt stöd eller skall man ännu pröva med de åtgärder som redan finns? (Eriksson & Arnkil 2006 s. 41-42)

Det är i vardagen som barnets förändringar märks, t.ex. vid måltiderna och i deltagandet av daghemmets undervisning. Förändringarna bör följas med för att vid ett senare tillfälle kunna utvärdera dem. Under ett uppföljningsmöte är det viktigt att alla parter ger positiv respons på framstegen och framförallt, barnets, föräldrarnas och den anställdes synpunkter på vad som gått framåt skall höras. På mötet kan det vara bra att komma överens hur parterna skall gå till väga om någon känner oro för någonting i framtiden. (Eriksson & Arnkil 2006 s. 42)

4 METOD OCH TILLVÄGAGÅNGSSÄTT

Enligt Ahrne & Svensson (2011 s. 10) passar den kvalitativa metoden inom forskning för de samhällsforskare som är intresserade av de villkor som styr människor i att handla på de sätt de gör. De definierar ordet samhälle som ett begrepp som sammanfattar olika fenomen som formar relationer, roller och positioner som människor har med varandra. Samhällsforskare vill veta vilka fenomen det är som styr hur människor samspelar med varandra. Denna undersökning kommer därför vara en kvalitativ undersökning med empirisk insamling av data.

I denna studie har kopplingen till personalens förhållande till oron delats in i fyra kategorier, eller teman. Det första temat är **bakgrunden**; det vill säga vad intervjupersonerna har för bakgrund till sitt arbete, det andra temat är **när oron växer**; det vill säga när dagvårdspersonalen börjar känna av en oro, det tredje temat är **planeringen och utförandet**; det vill säga hur de planerar och går till väga vid ett samtal om oro. Det fjärde och sista temat är **efter ett samtal om oro**; det vill säga hur de utvärderar och hur det känns efter att de haft ett samtal om oron med föräldrarna. De olika teman och frågorna i dessa kan vidare urskiljas i intervjuguiden (bilaga 1).

4.1 Metodval

Till detta arbete passar det bäst med en kvalitativ studie. En kvalitativ studie kan vara observationer, källstudie eller en öppen intervju (Jacobsen 2011 s. 92). Enligt Jacobsen (2011 s. 93) används den öppna intervjun om det är relativt få enheter som undersöks och om man är intresserad över vad människors enskilda åsikt och ställning är. Eftersom att resultaten i detta arbete skall få fram vad den enskilda dagvårdspersonalen tänker och hur han/hon går till väga i ett samtal om oron, passar det bäst med en öppen intervju. En öppen intervju kan vara en gruppintervju eller en enskild intervju. En gruppintervju passar sig då man vill undersöka utbytet av åsikter människorna mellan (Jacobsen 2011 s. 95). Eftersom att jag vill veta den enskilda åsikten är det bättre att använda mig av individuella intervjuer.

Fördelen med individuella intervjuer är att jag får fram vad den enskilda åsikten och tillväga gångs sätt för dagvårdspersonalen. En gruppintervju kan få fram mera åsikter och kan öppna tankesätt för andra men också tystna ner de som inte vågar säga sin åsikt bland andra. En individuell intervju ger utrymme för en person som inte känner sig bekväm med att säga sin åsikt högt, och eftersom att jag vill veta vad den enskilde personen tycker, anser jag att en individuell intervju lämpar sig bättre för min undersökning. (Jacobsen 2011 s. 94-95)

En enskild intervju tar oftast länge, en till två timmar, vilken i vissa fall kan anses som en negativ faktor eftersom att den är så tidskrävande. Jag tror dock att jag får mer material genom att lyssna och samtala den tid det tar med en enskild person än om jag formar en enkät som tar några minuter att fylla i. Enligt Ahrne & Svensson (2011 s. 196) är det inte mängden data som avgör i en kvalitativ studie utan det är variationen och innebörden från intervjuerna.

4.2 Insamling av data

Jag kommer att prestrukturera min intervju, dvs. förbereda färdiga teman som skall diskuteras under intervjun. Enligt Jacobsen (2011 s. 95) kan i vissa fall en prestrukturerad intervju minska på öppenheten i intervjun. Jacobsen anser ändå att utan en prestrukturering kan intervjun bli så komplex att det är omöjligt att analysera datan efteråt. En pre-

strukturerad intervju passar sig också bäst om man vill lägga vissa aspekter i fokus, vilket jag vill göra.

Jag har förberett en intervjuguide som skall säkerställa att samtalen under intervjun hålls till teman. Frågorna skall tas upp i den följd som faller naturligt in och skall endast användas om han/hon som blir intervjuad inte kommer in på det tema som jag vill få fram. Nackdelarna med färdiga intervjufrågor är att risken finns att intervjun inte blir så öppen. Dock skall inte intervjun vara så öppen att det inte finns någon plan vad innehållet i vad samtalet skall vara. Det är viktigt att formulera frågor som inte kan styra svaren till en enskild riktning. (Jacobsen 2011 s. 96-97)

För att samla in materialet kommer jag att använda mig av en bandspelare. Ögonkontakt är enligt Jacobsen (2011 s. 98) ett krav på ett lyckat samtal och med hjälp av bandspelaren är det möjligt för mig att koncentrera mig på och ha ögonkontakt med personen jag intervjuar. Nackdelen med att ha en bandspelare är att personen som blir intervjuad kan bli spänd och reagera negativt på att bli inspelad. En bandspelare kan också ha tekniska problem vilken kan störa intervjun. Det behövs inte mycket för att distrahera en intervju och i värsta fall kan bandspelaren gå sönder och då går intervjun förlorad.

Fördelarna med en bandspelare är att den fångar upp allting som sägs på intervjun och samtalet kan bli naturligt då jag inte behöver koncentrera mig eller ha onödiga tysta pauser när jag skall anteckna (Jacobsen 2011 s. 98). Om ändå någon av intervju personerna motsätter sig bandspelaren kommer jag naturligtvis endast anteckna.

4.3 Innehållsanalys

Eftersom att studien är kvalitativ där målet är att få fram subjektiva tankar passar det bäst med en innehållsanalys. I en innehållsanalys finns det vissa faser som man oftast genomgår:

- kategorisering
- fylla kategorierna med innehåll
- räkna hur ofta ett tema kommer upp

- jämföra intervjuerna med varandra
- söka förklaringar till svaren

Genom att leta fram teman som förekommer i intervjuerna formar man kategorier som ger texten struktur. Kategorierna skall vara förnuftiga och innehålla teman som förekommer ofta i texten. En intervjuguide fungerar som en kategorisering, vilket innebär att undersökningen redan betraktat kategorierna (Jacobsen 2011 s. 139-142). Enligt Ahrne & Svensson (2011 s. 195) är en empirisk forskning ett "kaosproblem" där kategorisering innebär att ordna upp intervjuerna så de blir välstrukturerade. För att kunna skapa en ordning i analysen behöver analytikern teoretisk bakgrund av gå ifrån. Teorin och de begrepp som analytikern går ifrån eller vill arbeta fram är tätt förknippat med ordningen. Denna undersökning har ett klart syfte och frågeställningar vilket underlättar kategoriseringen och ordningen i analysen.

Vid nästa fas skall man fylla kategorierna med citat och innehåll från intervjuerna. Det underlättar analysen om man räknar hur många gånger ett tema kommer upp. Vid detta fall görs det en lätt kvantitativ analys då man räknar hur många citat det finns i intervjun som hör till en kategori. Det underlättar om man gör en tabell med huvudkategorierna samt underkategorierna och lägger in hur många gånger ett ämne kommit upp i intervjun. På detta sätt kan man också få en insyn på vad som är viktigt och sagts många gånger. (Jacobsen 2011 s. 144)

Den sista fasen i innehållsanalysen är jämförelsen av intervjuerna. Då undersökningens intervjuer gått igenom alla faser som beskrivits tidigare kan man börja jämföra dem med varandra. I denna fas skall svaren på undersökningens frågeställningar formas och resultatet komma fram. (Jacobsen 2011 s. 143-144)

4.4 Etiska aspekter

Etik innebär att försöka svara på frågan "Vad är rätt?" (Carlander et.al. 2001 s. 125). Carlander (2001 s. 125) tar fasta på att samvetet spelar en stor roll inom etiken, det är det inre i oss som berättar vad som är rätt och fel.

Enligt Jacobsen (2011 s. 21) finns det tre etiska krav som en undersökning skall försöka

tillfredsställa.

- Informerat samtycke
- Skydd av privatlivet
- Bli korrekt återgiven

Kraven finns till för att skydda och minska risken att kränka personen som blir intervjuad. Med informerat samtycke menas att det skall vara frivilligt att delta i undersökningen och att han/hon är medveten om möjligheterna och eventuella risker undersökningen medför. Med skydd av privatliv menar Jacobsen att det är viktigt att skydda de undersökta människornas svar. Skärskilt i en kvalitativ studie där de undersöktas antal är litet, krävs ofta konfidentialitet. Konfidentialitet innebär att inga personuppgifter sprids och att det inte skall gå att koppla ihop resultaten med enskilda människor. (Jacobsen 2011 s. 22-25)

Kravet på att bli korrekt återgiven innebär att undersökaren skall försöka få resultaten återgivna på ett fullständigt sätt. Jacobsen menar att det aldrig är fullständigt möjligt men något som man bör sträva till. Man bör undvika att ta resultat för att argumentera med något som respondenten aldrig har sagt. Korrekt återgiven innebär också att resultaten inte blir förfalskade. (Jacobsen 2011 s. 26-27)

I undersökningen har ovanstående etiska aspekter tagits i beaktande. Respondenterna är frivilliga och som förstår undersökningens syfte. Konfidentialiteten kommer jag vara noggrann med. Jag kommer inte att använda några namn och intervjuerna kommer jag bevara på ett säkert ställe. Vad gäller resultaten kommer jag göra en innehållsanalys och vara så noggrann och exakt som möjligt.

4.5 Trovärdighet

I detta arbete har begreppet trovärdighet använts istället för begreppen realibilitet och validitet. Forskare menar att det i en kvalitativ undersökning bättre passar med begreppet trovärdighet, än begreppen reliabilitet och validitet. Med trovärdighet menas att läsaren skall tro på det som står i undersökningen. Enligt Ahrne & Svensson (2011 s. 27)

ökar trovärdigheten i en undersökning om den går att diskutera samt kritiskt granska. De menar att texter som inte har tillräckligt med material inte heller kan diskuteras, eller så upplevs de som ointressanta. För att trovärdigheten i undersökningen skall vara hög, skall det gå att utföra en triangulering på undersökningen. Det innebär att det skall gå att använda olika metoder för att samla in data och analysera samt andra forskare, än den som använts i denna undersökning, och ändå nå samma svar. Det är viktigt att ta samtliga principer i beaktande då man utför en undersökning. I detta arbete har trovärdigheten funnits med i hela processen.

Intervjuguiden till denna undersökning är genomtänkt och baserar sig på tidigare forskning av samma tema. Faktorer som kan påverka intervjun har tagits i beaktande, likaså etiska principer och tillsammans bildar de en reliabilitet över undersökningen.

Detta arbete har tidigare presenterat tidigare forskning, vilken metod som använts och en omfattande teori del vars syfte är att stärka reliabiliteten och validiteten i arbetet. Vilket perspektiv forskaren formar och ser på sina resultat, påverkas av den teori och tidigare forskning som forskaren har. Därför är en viktig faktor för undersökningens och resultatens validitet, att forskaren besitter en förkunskap om tidigare forskning i ämnet. (Kvale & Brinkmann 2009 s. 266-267)

5 RESULTAT

I detta kapitel presenteras resultaten av sju intervjuer gjorda på dagvårdspersonal i Rasborg. Det är viktigt att poängtera att sju intervjuer är ett litet antal för att kunna generalisera resultaten. Alla intervjupersoner hade en utbildning som kräver behörighet inom barndagvården. Intervjuerna genomfördes i olika miljöer, beroende på vad som kändes bekvämt för respondenterna. För att få svaren på undersökningens syfte och frågeställningar kommer teman från intervjuguiden fungera som kategorier för resultaten. På det sättet blir det ett klart och tydligt sätt att få fram resultaten. De namn som står under citaten är ändrade för respondenternas anonymitet.

5.1 När oron väcks

Alla respondenter har känt oro för ett barn. Beroende på hur stor och hurdan oro det är, grubblar också respondenterna olika länge innan de går vidare med sin oro. Oron kan vara oro över barnets utveckling, t.ex. inlärningssvårigheter eller motoriska, men också en oro över barnets hemmiljö. Alla respondenterna kände att det är lättare att ta upp sin oro över ett barn med föräldrarna om oron berör barnets utveckling, än om det berör föräldraskapet.

Majoriteten av respondenterna sade att de inte går länge och grubblar på sina tankar om en möjlig oro för ett barn. Alla respondenter var eniga i att ifall känslan om oron är mycket stor, tas den ändå lätt med efter arbetet och blir i tankarna även hemma.

”Om det är så, så finns nog oron även med hemma, också nattetid” **Malin**

”Ibland har jag grubblat länge på känslan, även alldeles för länge” **Frida**

Majoriteten av respondenterna kände att de får önskat stöd av kollegorna då de känner oro. De kände också att det är lätt att prata om sin oro med sina kollegor och att de tillsammans kan fundera på oron och allvaret i det. Minoriteten av respondenterna kände att de inte får de stöd de skulle vilja ha av sina kollegor, angående deras känslor av oro för ett barn. De kände att de inte blir hörda bland kollegorna och att deras känslor av oro inte tas på allvar, vilket lätt läder till att de grubblar för länge på sina tankar om oro. Även om de tar upp sin oro med en ansvarig, känns det som om inget händer eller ingen som tar fasta på problemen, innan oron visar sig vara ett självklart problem.

”Om jag känner oro pratar jag genast med en kollega och den ansvariga i gruppen. Men det känns ändå som om ingenting händer och det blir bara onödigt tjat om saken innan man tar upp det.” **Frida**

”Vi har ett tätt, öppet och gott samarbete med kollegorna så jag behöver inte gå ensam och grubbla” **Sara**

Majoriteten av respondenterna har haft självständigt samtal om oron med föräldrarna. Alla respondenter var eniga om att det skall vara den person som har barnträdgårdslärarpositionen i gruppen, dvs. den person som är ansvarig, som har hand om samtalen om oron med föräldrarna. De flesta respondenter ansåg detta på grund av att barnträdgårds-

läraren får mer utbildning i dessa frågor och är utbildad till att ha mer ansvar. Om det dock är egenvårdarsystem på daghemmen, så var respondenterna eniga om att det då är den person som är ansvarig över barnet. Huvudsaken är att det är någon som känner barnet och föräldern.

"Jag tycker det är barnträdgårdsläraren som har ansvaret att ta upp det. Finns ju de daghem som arbetar enligt egenvårdarmodellen, och då är det kanske bättre att egenvårdaren tar upp det med föräldern." **Malin**

"Jag tycker nog det är barnträdgårdsläraren som skall ta upp oron, men jag tycker nog också att tar man upp oron skall man ha talat tidigare med föräldrarna, att det finns tillit" **Erika**

"Jag anser att det är den ansvarige i gruppen som skall ta upp oron med föräldrarna. För de är mer insatta och får i sin utbildning läsa om till exempel metoder och hur man går till väga" **Frida**

Majoriteten av de respondenter som haft ett samtal om oron, kände att det kan vara nervöst inför ett samtal om oron med föräldrarna. De var eniga om att beroende på vad ämnet berör, är också nervositeten annorlunda. Om samtalet berör barnets motoriska färdigheter är de inte lika nervösa som om deras oro berör något som eventuellt sker hemma och barnskyddet. Minoriteten av respondenterna kände att de stressar väldigt mycket inför ett samtal och att tankarna om samtalet tar upp stor del av arbetsdagen. Detta kunde kopplas till att de inte heller kände att de får ett tillräckligt stöd av de andra i arbetsteamet. Alla respondenter kände ändå att trots deras nervositet, så är det deras plikt att ta tag i saken och säga den vidare, är det sedan till en kollega eller till föräldern.

"Det beror på hurdan oro det är, om det är något som har att göra med familjen och barnskyddet och hur föräldrarna är med barnen, att de kanske inte har några gränser, så är det nog inte lätt. Då funderar man nog ganska mycket på det och det känns nog inte så bra." **Erika**

"Jag tycker det är på sättovis svårt, men samtidigt, om allt vi jobbat för före funkar, så är det inte så svårt att ta upp. Det är ju också mitt jobb och det hör till och jag tänker ju på barnet, och sen så bryr man sig ju om all" **Sara**

”It kan man känna sig lugn inför ett samtal när man vet att man skall ta upp saker som inte är trevliga” **Filippa**

Majoriteten av respondenterna visste att det finns olika modeller för hur man kan gå till väga inför ett samtal om oron. De flesta använder ändå ingen skärskild metod utan ser utifrån situationen hur de bygger upp ett samtal. Minoriteten nämnde en blankett som de använder till att följa upp barnets utveckling, och kan ibland använda den som stöd och hjälp vid samtal om oron. Majoriteten av de respondenterna poängterade att det också är viktigt att ta upp något positivt om barnet vid ett samtal om oron.

”Jag vet inte om vi har någo skilda blanketter, vi har någo som vi följer upp barnens utveckling, med det är de enda vi håller koll på och går igenom med föräldrarna.”

Anna

”Egentligen så har vi inte någon skärskild metod vi går enligt då vi tar upp ett samtal. Det beror ju lite på vad det gäller, alltid pratar vi ju också positivt om barnet och sedan går vi över till vad som kanske behövs övas på mera eller förbättra” **Karin**

5.2 Planeringen och utförandet av ett samtal om oron

Alla respondenter var enade om att det behövs tid för att planera ett samtal om oron. Då de planerar ett samtal om oron försöker de förutse på förhand hur det kan gå. De poängterade ändå, att alla samtal är unika men att det kan underlätta lite om man på förhand kan vara förberedd på eventuella starka känslor, som kan uppkomma om ämnet är känsligt. Respondenterna var enade om att man måste vara förberedd på kvicka vändningar i samtalet då det ofta utlöses starka känslor.

”Det har varit mycket olika känslor i ett samtal, de finns de som blir väldigt lyckliga och glada om att någon bryr sig. Men sen finns de dom som börjar gråta och förstår först vid det tillfället hur allvarligt det är. Sedan har det kommit arga känslor. Då måste man ju själv vara jätte lugn. Och kanske man har lite ana att föräldern kommer reagera så då man tänkt på samtalet innan”. Erika

Majoriteten av respondenterna planerar samtalet tillsammans, även om endast en i gruppen utför det. De kände att det är viktigt att få med allas åsikter och tankar, ifall att det finns någonting man själv har missat och inte tänkt på. Det fanns en minoritet bland re-

spondenterna som planerar största delen av ett samtal ensam, men också där kan det göras en koppling med känslan av att inte få tillräckligt med stöd av kollegor från början. Alla respondenterna ansåg att det underlättar samtalets gång om man också har någon skriftlig form på vad som skall tas upp. Alla respondenter nämnde att det är viktigt att ha konkreta exempel på vad de menar med sin oro, t.ex. någon situation som de haft med barnet eller föräldrarna. Genom att ha uppskrivet på papper glömmer man inte heller vad som tänkts ta upp på samtalet. Respondenterna sade också att man inte skall ha flera sidor med papper, men några punkter med stödord.

”Man måste nog vara såpass förberedd att man skriver ner vad man hade tänkt säga och fråga i samtalet, så man slipper framåt i samtalet. Det kan ju slå en blackout i en sån här situation” **Filippa**

”Jag skulle ha papper för mig själv där de skulle stå små punkter om barnet och vad jag tycker är oroväckande. Jag skulle också planera ensam ifall att man har kollegor som har andra åsikter o så, men förstås fråga och berätta för kollegorna vad jag tar upp, så de ändå vet.” **Anna**

Alla respondenter var enade om att man bör fundera ut ett passligt utrymme och en passlig tid för samtalet. Det föreslogs att en lämplig tid kan vara före arbetsdagen börjar, men också efteråt. Om samtalet hålls före arbetsdagen motiverades det med att föräldern inte har arbetet i tankarna, men att risken finns att tiden inte räcker till. Efter arbetsdagen motiverades som en passande tidpunkt då föräldern oftast har tid att bli kvar och diskutera. Respondenterna var enade om att tidpunkten för samtalet skall gå på föräldrarnas villkor, så långt det är möjligt. Ibland kan ett samtal ta en timme, men ibland behövs mer. Flera av respondenterna svarade att de ibland känner sig pressade av tidsramen som kommunen sätter på dem. Då övertid inte är önskvärt från kommunens sida, blir det ibland svårt att få tiden att passa. De var dock också av den åsikten, att om det krävs ett samtal om oron, så får det ta den tid det behöver.

”Det är viktigt att det reserveras tillräckligt med tid, och att det hålls i ett stängt rum eftersom att det är ett känsligt ämne. Det känns ändå svårt att reservera tid för ett samtal om oron när man inte får jobba övertid” **Frida**

Platsen för ett samtal om oron ansåg respondenterna att skall vara en lugn plats där vuxna får samtala ostört. Flera av respondenterna poängterade att platsen skall vara hemtrevlig och en plats där föräldrarna inte känner sig som att de blir förhörda. Kaffe, var en faktor som många ansåg vara något som bra kan bjudas på för att lätta stämningen. Majoriteten svarade att de vill att föräldrarna skall känna sig på samma nivå som personalen. Då krävs det att personalen kan samtala lätt och enkelt. Alla respondenter ville inte att samtalet skall bli för fackligt, det är viktigt att föräldern också känner sig hörd.

”Vi försöker ordna i personalens kafferum, så att man skall känna sig avslappnad och att det känns behagligt. Ibland har vi också kaffe, ibland inte, beror lite på fallet.” **Karin**

”Vi försöker undvika att börja officiellt för att det inte skall bli så hög tröskel för båda parterna, utan vi börjar mjukt.” **Sara**

”Vi brukar ha kafferummet som ett utrymme. Där finns en soffa, så det är skönt att sitta där. Jag tycker också att det skall vara lugnt runt omkring och så man vet att ingen kommer och störa oss. Om jag skulle få välja skulle jag ha kaffe där.” **Erika**

Alla respondenter var enade om att bemötande spelar en stor roll. Föräldrarna skall bemötas med respekt. Arbetet med att utveckla en tillit mellan föräldrarna och personalen har stor betydelse. Några av respondenterna nämnde att föräldramöten är ett bra tillfälle att informera och ge möjligheten för föräldrarna att få säga sina åsikter och tankar. Majoriteten av respondenterna ansåg att det vardagliga mötet med föräldrarna är en ypperlig möjlighet för att bygga upp en tillit. En bra dialog betydde för alla respondenter det samma, att alla runt bordet blir hörda och får berätta sin åsikt och sina tankar. Fler av respondenterna nämnde att dialogen fungerar väldigt bra då båda parterna vet att de diskuterar för barnets bästa och att personalen finns där för att stöda och hjälpa. Alla respondenter var enade om att det finns olika föräldrar som reagerar på olika sätt. Alla skall dock bli accepterade och hörda. Att hålla sig lugn i situationer där föräldrarna reagerar starkt var ett nyckelbegrepp för nästan alla respondenter.

”Det är viktigt att tänka på hur man bemöter föräldrarna vid ett samtal, man vill ju inte kasta skit på föräldrarna, det är viktigt för dialogen att högakta föräldrarna.” **Malin**

"Det gäller bara att hålla sig lugn, och kommer det utskällningar så skall föräldrarna få häva ut sig och lugna sig innan man fortsätter så man kan föra diskussionen som en dialog och inte som en monolog." **Filippa**

"För att stöda en bra dialog har jag gjort så att pappret som jag har förberett mig med så har jag också gett till föräldrarna så de också kan få säga vad de tänker på och tycker ifall de har frågor" **Anna**

"Det är viktigt att fundera på hur man uttrycker sin oro och ändå vara ärlig och kunna hålla sig till sina ord. Att man inte börjar tycka synd om föräldern och tar tillbaka det som redan sagts, men ändå säga sin sak på ett vänligt sätt. Dialogen är viktig, föräldern skall få uttrycka sig och känna att hon blir hörd." **Frida**

5.3 Efter ett samtal om oron

Alla respondenter kände sig lättade efter att de haft ett samtal om oron. Nervositeten släpper och oftast fylls sinnet av glädje över att samtalet gått bra. Majoriteten svarade att det sällan händer att samtal inte går som planerat eller att en förälder t.ex. rusar ur diskussionen. Men om det sker, känns det givetvis aningen tråkigt, men då måste personalen försöka ordna ett nytt möte. I de flesta fall tror personalen också att föräldrarna känner sig lättade efter ett samtal om oron. De menade att föräldrarna säkert också känner nervositet innan ett samtal. Många respondenter sade att de flesta föräldrar blir glada över att någon erbjuder hjälp. Respondenterna kände också att tilliten mellan dem och föräldrarna växer efter ett samtal om oron. Det bästa med samtalen är att se förändringen som förhoppningsvis sker efteråt. Några respondenter nämnde frustrationen som kan komma om de märker att ingenting ändrar trots samtal på samtal. Alla respondenter enades om att erfarenhet gör det lättare att ta upp oron med föräldrarna. De kände inte att det blir lätt, men det känns ändå lättare för varje gång och de blir mer självsäkra. Respondenterna svarade att de alltid utvärderar sig själva och mötet efteråt. Någon utvärderade också mötet tillsammans med en kollega, men de använder inte någon skärskild, färdigt planerad modell.

"Efter ett orosamtal känns det nog alltid skönt att det blev gjort. Ännu positivare om det blev ett positivt möte" **Frida**

"Erfarenhet ger skinn på näsan och man har lärt sig hur man utför ett samtal, hur man uttrycker sig för att inte stöta på föräldrarna, man lär så länge man lever" **Filippa**

"Jag tror att jag skulle fundera hur samtalet gick och om det var något jag skulle kunna ändra på och göra på ett annat sätt och kanske diskutera med föräldern då och då och fråga hur det är. Skönt skulle det också vara, att man har fått det sagt som man har villat." **Anna**

"Absolut lättare med erfarenhet, man vet vad det handlar om och innebär. Man vet också vad det finns för alternativ till hjälp och stöd. Om man första gången skall ha ett samtal om oron så vet man ju inte hur det fungerar. Man känner ju sig mer självsäker och erfaren" **Karin**

6 ANALYS OCH TOLKNING

I detta kapitel har resultaten analyserats för att besvara frågeställningarna för detta arbete. Resultaten kopplas till teorin som presenterats tidigare.

Svar på frågeställningen; Hur hanterar de professionella sin oro?

Alla respondenter har känt oro för ett barn under sin arbetstid. Majoriteten av respondenterna svarade att då de känner oro över ett barn så observerar de barnet och familjen lite extra under en kort tid för att få bekräftad om oron är något som bör ta till tals. Om de sedan känner att oron blivit bekräftad tar de upp det med kollegorna för att få reda på, om de också märkt något hos barnet. En minoritet av respondenterna svarade att de genast tar till tals, eller diskuterar med kollegorna. Majoriteten av respondenterna kände att de får stöd av kollegorna och att de tillsammans planerar vad som skall tas upp vid ett samtal om oron. Detta mönster med att personalen har ett behov av stöd av de andra i arbetsteamet stöds också av Mäkeläs (2012 s. 62) undersökning. Alla respondenter menade ändå att de inte väntar länge med att göra något åt sin oro, då det är lättare att ta till tals då problemen inte ännu hunnit utvecklas till stora problem. Heinämäki (2004 s. 24-25) är också av samma åsikt som respondenterna, oron bör tas upp innan det har samlats många problem och då det räcker med mindre stödinsatser.

Alla respondenter kände att det oftast är obekvämt att ta upp oron, men att de vet att det är nödvändigt. Detta mönster kan också läsas i Ahopalos (2011 s. 6) undersökning om hur dagvårdspersonalen känner inför ett samtal om oron. Beroende på hurdan oro det är frågan om, känns det också mer eller mindre obekvämt. Minst obekvämt kändes det för respondenterna att ta upp oro som berör barnets fysiska utveckling, mest om personalen oroar sig för att familjen behöver stödinsatser på grund av social eller psykisk oro. Enligt respondenterna är lättnaden efteråt, och speciellt om mötet varit lyckat, ett obeskrivligt bra pris (Eriksson & Arnkil 2006 s. 25-26). Respondenterna var överens om att ta till tals också hör till deras plikt och arbetsuppgifter, precis som att undervisa och stöda barnet i vardagen. Många respondenter svarade att de ofta tar hem oron, om de har en stor oro över barnet. Vid sådana fall kände de, att lättnaden efter att ta till tals är obесkrivlig och det känns det inte obekvämt att ta upp oron, snarare tvärtom, de väntar på att få prata om den. Den minoritet som inte tagit hem oron har inte känt en sådan stor oro över ett barn. Många respondenter kände också frustration om de märkte att samtalen inte gett något resultat. Vid de fall där samtalen inte gett resultat har de fått boka in nya möten och eventuellt kopplat in andra samarbetsparter och försökt tänka att de har i alla fall gjort sitt bästa. Eriksson & Arnkil (2006 s. 42) skriver också om att frustration är vanligt för pedagogerna om de märker att samtalet inte gett något resultat.

Sammanfattningsvis kan man säga att alla respondenter var medvetna om att ta till tals ibland är en nödvändighet i deras arbete, men att de inte alltid känns så bekvämt att göra det. De tyckte ändå, att om man från början har ett tätt samarbete med föräldrarna känns det också lättare att ta till tals. Respondenterna var enade om att tilliten mellan föräldrarna och dem spelar en stor roll. De menade, att om de har tillit och samarbete, finns inte bara ingredienserna för ett lyckat samtal, utan det känns också naturligare att ta till tals. Precis som Killén beskriver, (2009 s. 137-138) menade de också att om båda parter känner sig trygga med varandra kommer det högst antagligen bli ett lyckat möte.

Svar på frågeställningen; Hur planerar och utför de professionella ett samtal om oron?

Precis som i Mäkeläs (2012 s. 61) undersökning om samtal om oron, planerade också alla respondenter i denna undersökning sitt samtal, mer eller mindre, men ingen skulle gå till ett samtal utan någon som helst planering. Som Eriksson & Arnkil (2006 s. 21-

25) skriver, att det lönar sig att konkretisera sin oro, så gjorde också alla respondenter. De har alltid ett praktiskt exempel på vad de syftar på. Alla respondenter svarade att de skulle ha någon typ av papper med punkter de vill ta upp under samtalet, men att de inte använder sig av någon slags metod som t.ex. Eriksson & Arnkils metod ”Ta upp oron”. Majoriteten sade dock att de inte vill att pappret med punkterna skall skrämma föräldrarna med att de har massor med saker de vill ta upp, utan att de skulle förklara att de bara har det med sig som ett stöd för att de inte skall blanda bort sig. Alla respondenter tar alltid upp något positivt om barnet eller familjen, och inte bara de negativa. Majoriteten av respondenterna gjorde det redan i början av samtalet som ett sätt att lätta stämningen.

Alla respondenter menade att de försöker gå så rakt på sak som möjligt då de berättar sin oro för föräldrarna. Eriksson & Arnkil (2006 s. 21-25) menar att det kan lätt bli missförstånd om personalen börjar gå omvägar och förskönar sin oro. Respondenterna försöker alltid berätta sin oro på ett respektfullt sätt, men var enade om att de ändå vill vara klara och tydliga, så det inte sker missförstånd. Majoriteten av respondenterna svarade att meningen med samtalet kan lätt gå förbi om det sker missförstånd. Eriksson & Arnkil (2006 s. 21-25) menar också att om oron uttrycks på ett allmänt plan går det lätt förbi föräldrarna och samarbetet att finna en lämplig stödåtgärd är svårare än om oron konkretiseras.

Alla respondenter var enade om att det är svårt att hitta tid till att planera ett samtal. Planeringen skall gå på arbetstid, och då är personalen omringad av barn och vanliga arbetsuppgifter. Då barnen vilar på dagen var en tidpunkt då majoriteten planerade sitt samtal, men många respondenter arbetade på ett daghem där barnen är 5-6 år och då vilar de inte alls eller inte så länge. De respondenter fick helt enkelt ta åt sig planeringstid genom att planera med personalen en tid då de får vara ensamma. Eriksson & Arnkil (2006 s 12-18) poängterar att plats och tidpunkt har stor betydelse för ett samtal om oron. Alla respondenter svarade att i deras planering hör också att fundera över plats och tidpunkt. Alla respondenter ville ha samtalet på en plats där föräldrarna känner sig trygga och inte som om de vore på ett förhör. Majoriteten av respondenterna nämnde kafferum, men några respondenter nämnde också rum där föräldrarnas barn vistas i dagligen. Några respondenter hade också haft samtal hemma hos barnen med föräldrarna, då de inte funnits några andra alternativ. Men alla respondenter försöker alltid ha ett

samtal på daghemmet. Tidpunkten för ett samtal svarade majoriteten av respondenterna att de skulle försöka ordna efter föräldrarnas arbetsdag. De menade att då finns det tid till att samtala, men svarade också att det ofta då går på övertid. Alla respondenter svarade att övertid inte spelar någon roll för dem, för om de har en oro som de känner att måste diskuteras så spelar det ingen roll om det sker på övertid.

Hilmarsson (2012 s.232-235) skriver om de olika känslor som kan uppkomma hos föräldern under ett samtal om oron. Alla respondenter tyckte att ett samtal om oron kan väcka olika slags känslor, men det viktigaste är att de blir bekräftade. Respondenterna svarade att om de hålls lugna och på förhand kan försöka förutse vilka känslor som kan väckas, är de också bättre förberedda att ta emot föräldrarnas känslor och att bekräfta dem. Eriksson & Arnkil (2006 s. 19) menar också att det ibland kan väckas starka känslor hos föräldrarna, men om pedagogen kan hålla sig lugn och lyckas lugna situationen brukar ilskan utvecklas till en känsla av lättnad. Alla respondenter var enade om att de känner sig lättade efter ett samtal om oron, och att de tror att föräldrarna också känner så. Respondenterna försöker sitt bästa med att mötet inte skall kännas så officiellt, och istället vara ett möte där vuxna tillsammans försöker göra upp mål och diskutera utmaningarna. De menade, att om mötet inte känns som ett officiellt möte, så kanske inte föräldrarna heller känner att de måste försvara sig och eventuellt bli ilskna eller arga.

Sammanfattningsvis kan man säga, att trots alla olika erfarenheter, tänkte alla respondenter i lika banor om hur de planerar och utför ett samtal om oron. Alla funderade över känslor som kan uppkomma, vilken tidpunkt och plats som vore lämplig och hur de skall bemöta föräldern för att visa respekt och att de endast vill väl med mötet. Alla respondenter var enade om att erfarenhet ger mer självförtroende och kunnande i hur man skall bemöta föräldern i möten om oron. Många respondenter önskade mer utbildning, eller påminnelser, om vad som är bra att tänka på inför ett samtal om oron. Heinämäki (2004 s. 58-59) menar också att daghemspersonal skall vara utbildade i hur och när man tar till tals för att många barn som skulle behöva extra stöd undgår pedagogernas ögon då de inte vet vad de skall se på. Alla respondenter var också enade om att det finns för många barn i gruppen för att kunna garantera att de ser barnen och deras eventuella utmaningar. Respondenterna menade ändå att de tror de ser de mesta och största fallen, men på grund av de stora gruppantalen, kan det bra hända att något barn som behöver stöd inte syns.

Svar på frågeställningen; Vad anser de professionella att är en bra dialog i ett samtal om oron?

Eriksson & Arnkil (2006 s. 40) menar att en dialog är där parterna tänker tillsammans och lyssnar på möjligheterna som föds vid kontakten. Alla respondenter var enade om att nyckel aspekterna i en bra dialog är, att lyssna och att respektera varandra. Respondenterna menade att det inte skall bli så att de föreläser för föräldrarna, utan att de skall få prata lika mycket. Alfakir (2012 s. 39) menar också att en förutsättning för en bra dialog är att föräldrarna pratar lika mycket som pedagogerna. Majoriteten av de respondenter som svarade att det är viktigt att kunna lyssna, menade också att om de visar sitt intresse och får föräldern att känna sig jämbördig kanske hon/han också berättar mer. Detta stöds av Alfakir (2010 s. 42) som menar att genom aktivt lyssnande får man den andra parten stimulerad till att säga mer. Detta motiverar Alfakir (2010 s. 42) genom att om pedagoger aktivt lyssnar på föräldrarna bekräftar vi deras synpunkter och tillika som människor och det är den värdigheten som föräldrarna behöver. För att vara en god lyssnare är det viktigt med respekt.

Alfakir (2012 s. 39) anser att det är viktigt att det så långt som möjligt råder en jämbördighet mellan parterna i en dialog. Majoriteten av respondenterna nämnde att de i dialogen vill att föräldern skall känna sig jämbördig med dem. Detta försöker de nå genom att bygga upp en tillit som består av vardagliga diskussioner och genom sitt bemötande. Respondenterna var välmedvetna om att det hör till deras arbetsuppgift att bygga upp en tillit mellan dem och föräldrarna. Alfakir (2010 s.42-43) menar också att det är på pedagogernas ansvar att ta första steget till att bygga en bro av tillit till föräldrarna då man måste utgå från att föräldrarna inte har lika kunskap om daghem som pedagogerna. Enligt Vilén et.al (2010 s.79) innebär en dialog att vara öppen mot nya lösningar, för ibland kan det komma fram sådana saker som tvingar den anställde att tänka om vad som skall gås igenom i framtiden Respondenterna var av samma åsikt som Vilén, då de också nämnde att de måste vara öppna för nya perspektiv då de ganska ofta hör av föräldrarna sådant som ändrar deras syn på ämne. Enligt respondenterna måste man vara öppen för nya vändpunkter i samtalet för att också kunna vara en bra lyssnare och förstå föräldrarna.

Alla respondenter var enade om att i en dialog bemöter de föräldrarna så som de själva skulle vilja bli bemötta. Eriksson & Arnkil (2006 s. 37-38) anser att en oersättlig källa till förståelse är att identifiera sig med familjens interaktionsförmåga. Då den anställda kan "gå in i" familjens situation får han/hon bättre förståelse för dem. Dock kan samtalet lätt köra fast om den anställda håller med för mycket och överdrivet förstår familjen/föräldrarna. Minoriteten av respondenterna menade att de skulle ändra sitt påstående om föräldern skulle visa starka känslor. Majoriteten ansåg ändå att de arbetar för barnets bästa och att deras arbete är då att hålla fast i det de velat ta upp med föräldrarna. Deras empati skulle inte ta över deras värderingar, utan de skulle i sådant fall försöka förklara på ett sätt som föräldrarna kan förstå. Majoriteten av respondenterna nämnde att de ofta brukar lyfta fram för föräldrarna hur viktigt det är att de också kan berätta sina tankar och känslor för personalen. De vill att båda sidorna skall kunna fundera om olika saker tillsammans.

Majoriteten av respondenterna svarade att de endast ser hur barnet fungerar på daghemmet, och för att kunna få en helhetsbild av barnets vardag så måste de ju lyssna på föräldrarna, då de är experter på sitt barn i hemmamiljön. De menade att de lär av varandra och därför är det också viktigt att de har ett öppet sinne och kan lyssna. Med ett samtal om oron tog respondenterna upp att de vill tillsammans med föräldrarna komma på en lösning. Detta kan kopplas till Alfakir (2010 s. 40-43) och hennes tankar om en bra dialog. Hon menar att i en dialog är det viktigt att tänka på ömsesidigt lärande, pedagogerna skall tillsammans med föräldrarna hitta gemensamma mål och inte undervisa föräldrarna under dialogen. Dialogen skall vara ömsesidig vilket innebär att även pedagogerna har mycket att lära sig av föräldrarna.

Sammanfattningsvis kan man säga att dialogen bygger upp hur ett samtal om oron kommer se ut. Alla respondenter hade lyssnande, förståelse och respekt som sina huvudpunkter i hur en bra dialog ser ut. Bemötande var också en central faktor, men det såg de som en vardaglig byggsten för ett respektfullt och samarbetsamt förhållande mellan personal och föräldrar. Bemötande arbetar man med varje dag, precis som Järvinen & Laine et.al (2009 s 164) också skriver om.

7 DISKUSSION

I detta kapitel kommer en sammanfattning om undersökningen presenteras. Också resultatet, metoden som använts och förslag på vidare forskning kommer tas upp.

Syftet med detta arbete var att få fram hur dagvårdspersonalen hanterar sin subjektiva oro för ett barn och hur de går till väga vid utförande av ett samtal om oron. Detta arbete har gjorts i samarbete med ett daghem i Raseborg och de flesta av respondenterna är från samma daghem. För att få variation har också personal från andra daghem tagits med. Detta arbete har stärkt min egen insikt på hur dagvårdspersonalen arbetar och framförallt vad de arbetar för.

På basen av detta examensarbete kan det konstateras att ta upp sin subjektiva oro känns för de mesta obekvämt, men ändå som en självklarhet i sitt arbete inom dagvården. Personalen på daghem försöker bygga upp en relation med föräldrarna som består av tillit för att trygga en naturlig dialog och kommunikation också vid svåra samtal. Den dagliga kontakten spelar en stor roll för att kunna göra detta, vilket också respondenterna i detta arbete var medvetna om. Den dagliga kontakten beskrevs som det möte personalen har med föräldrarna vid hämtning och upphämtning av barnen på daghemmet. Ytterligare försöker man via föräldrakvällar och utvecklingssamtal bygga upp ett förtroende också för att föräldrarna skall våga uttrycka sina orosmoment. Respondenterna var enade om att det spelar en stor roll för relationen mellan personal och föräldrar, att också föräldrarna känner sig hörda och att tröskeln för dem är låg ifall de har något de undrar över. Resultatet blev ganska långt sådant jag hade tänkt mig, de stärkte mina egna tankar och hur jag tror det är att ta upp sin oro med föräldrarna. De flesta respondenterna var av samma åsikt i flera av intervjufrågorna, vilket gjorde det lättare att analysera och dra slutsatserna för att forma resultaten.

Jag är nöjd över mitt beslut att utföra en kvalitativ undersökning med intervjuer som metod. Antalet respondenter var passligt; svaren var innehållsrika och materialet lätt att bearbeta. Respondenterna hade olika arbetserfarenhet, någon hade arbetat tre år medan någon annan över 20 år. Trots skillnaden i arbetserfarenhet kom det fram mycket lika tankar och planeringssätt, dock kunde man urskilja ett bättre självförtroende hos de som har många års erfarenhet, då det gäller att ta upp sin oro med föräldrarna. Trovärdigheten i undersökningen ökar då flera respondenter hade liknande tankar och åsikter. Dock

är det inte möjligt att använda undersökningen generellt, då mängden respondenter var relativt liten.

Intervjuguiden tjänade sitt syfte; frågorna var tillräckliga för att få djup på samtalet och för att få fram resultat. Respondenterna hade alla tillräcklig arbetserfarenhet för att berätta om egna erfarenheter och personliga metoder de använder i sitt arbete. Flera respondenter tog upp exempel, vilket var mycket intressant. Många respondenter varierade sina metoder hur de tar upp sin oro, beroende på hurdan person de bemöter. Intervjuerna tog ca 45-60 minuter, beroende på hur ingående jag och respondenterna var. Dock tror jag att det skulle ha räckt med 30 minuters intervjuer till att forma resultatet. Trots mycket extra material anser jag inte att något varit onödigt. Respondenternas åsikter på att bli intervjuade var endast positiva då de flesta sade att de känns skönt att få prata av sig och personligen har jag bara lärt mig mycket mer. Intervjuerna kändes väldigt fria och stämningen var bra, vilket gjorde det trevligt att intervju. Stämningen påverkade också respondenterna genom att de hade lättare att öppna sig och berätta om sina erfarenheter. Transkriberingen blev väldigt lång och var framförallt krävande då intervjuerna var långa. Innan jag startade analysen och tolkningen trodde jag att det kommer vara väldigt krävande med så långa intervjuer, men det var enklare än vad jag trodde. Tack vare intervjuguiden och de teman jag lagt upp kändes det relativt lätt att också hitta teman och kategorier i intervjuerna.

Själva processen att skriva detta arbete har tagit en lång tid, ungefär ett år. Att genomföra en kvalitativ undersökning har sina negativa sidor och kan vara en lång process. Det som var tidskrävande var att hitta en samarbetspartner, ansöka om forskningslov och att intervjua respondenterna. Respondenterna hade väldigt olika tidtabell, och därför sträckte sig mina intervjuer under en tidsperiod på nästan tre månader. Antalet respondenter kändes också tillräcklig. Då det var reserverat en timme för varje intervju, tog det redan sju timmar att endast genomföra intervjuerna. Sedan har jag suttit otaliga timmar att förbereda intervjuerna och att transkribera dem samt analyserat. Med fler intervjupersoner skulle resultatet vara mer varierande, men det skulle ha varit ännu mer tidskrävande och enligt mitt tycke; inte värt det. Enligt mig är sju respondenter just passligt.

Då jag skrivit detta arbete vid sidan om andra kurser och arbete har det också inneburit att det ibland blivit några veckors paus i skrivande. Pauserna har varit många och har gjort det svårare att sätta igång igen och att hålla samma röda tråd i arbetet. Jag tror dock, att om jag skulle starta denna process idag, skulle slutresultatet se ganska samma ut som det gör nu. Ibland har det känts mer eller mindre frustrerande att skriva detta arbete då det inte varit så lätt att hitta varierande och bra litteratur. Många böcker skriver om samma saker och jag läser hellre mer i en bok än tar ut endast meningar eller korta stycken. Detta har inneburit att jag inte har en så lång källförteckning, men istället försöker jag tänka att jag läst heltäckande.

Resultatredovisningen och analys kapitlen har varit de mest krävande kapitlen att skriva. Det som jag upplevde var mest utmanande var att det inte skulle bli så mycket upprepning. Upprepning anser jag att nästan varit omöjligt att undvika, men har försökt att formulera texten så smidigt som möjligt.

Detta arbete tog fasta på dagvårdspersonalens känslor och tankar om oron, med tanke på fortsatt forskning kunde det vara intressant att få fram föräldrarnas perspektiv. Bredare kunskap om hur föräldrarna känner sig och tänker inför ett samtal, kunde ge värdefull information åt personalen. Denna information skulle kunna användas som en grund på tanke på personalens bemötande och hur de väljer att ta upp sin oro.

Hoppeligen kan detta arbete ge information och kunskap i hur man kan ta upp oron med föräldrarna. Hoppas kan också annan personal som arbetar med föräldrar och barn inse hur viktigt det är att vara observant och ta upp sin oro, även om det känns obekvämt och skrämmande. Denna process har varit givande och lärorik, och jag känner att jag växt in i min roll som socionom betydligt.

KÄLLOR

Ahrne, Göran & Svensson, Peter. 2011, *Handbok I kvalitativa metoder*, Malmö: Liber AB, 245s.

Ahopalo, Johanna. 2011, *Päivähoidon työntekijän koskevan huolen käsittely osana ennaltaehkäisevää lastensuojelua*. HYH, Joensuu: Itä-Suomen yliopisto, Sosiaalityön koulutusohjelma.

Alfakir, Nabila. 2010, *Föräldrasamverkan i förändring – handbok för pedagoger*, Stockholm: Liber AB, 136s.

Barnskyddslagen 13.4.2007/417, Finlands författningssamling. Tillgänglig: Finlex
<http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2007/20070417> Hämtad: 17.5.2014

Carlander mdf. 2003, *Trygga och otrygga möten – vardagsetik och bemötande i arbetet med människor*, Stockholm: Gothia, s

Centralförbundet för barnskydd. *Förebyggande arbete*. Tillgänglig:
http://www.lskl.fi/sv/centralforbundet/vad_vi_gor/forebyggande_arbete. Hämtad 15.4.2014

Eriksson, Esa & Arnkil, Tom Erik. 2006, *Ta upp oron – en handbok i tidiga dialoger*, Stakes, Vaajakoski.

Forrester, Donald & McCambridge, Jim mfl. 2008, *How do child and family social workers talk to parents about child welfare concerns?*. Tidsskrift utgiven av Child Abuse Review, nr 17, s. 23-35.

Hall, Christopher & Slembrouck, Stef. 2009, *Communication with parents in child welfare: skills, language and interaction*. Tidsskrift utgiven av child & family social work, nr 14, s. 461-470.

Heinämäki, Liisa. 2004, *Erityinen tuki varhaiskasvatuksessa*, Saarijärvi: STAKES, 101s.

- Heinämäki, Liisa. 2006, *Varhaista tukea lapselle – Työvälineenä kehittämisvalikko*, Helsingfors: STAKES, 99s.
- Hilmarsson, Hilmar Thór. 2012, *Samtalet med känslomässig intelligens*, Studentlitteratur, Polen
- Jacobsen, Dag ingvar. 2011, *Förståelse, beskrivning och förklaring – introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete*, Malmö: Studentlitteratur, 316s.
- Järvinen, Mervi & Laine, Anne & Hellman-Suominen, Kirsi. 2009, *Varhaiskasvatusta ammattitaidolla*, Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy, s 218.
- Killén, Kari. 2009, *Barndomen varar i generationer – Om förebyggande arbete med utsatta familjer*, Lund: Studentlitteratur, 278s.
- Kuoppala, Tuula & Säkkinen Salla. 2012, *Barnskydd*. Statistikrapport utgiven av institutet för hälsa och välfärd. Socialskydd 2013.
- Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend. 2009, *Den kvalitativa forskningsintervjun*, Lund: Studentlitteratur, 370s.
- Lammi-Taskula, Johanna & Karvonen, Sakari & Ahlström, Salme. 2009, *Lapsiperheiden hyvinvointi*, Helsingfors: THL.
- Monto, Eeva & Simojoki-Tavi, Hanna. 2005, *Perhetyö ja puheeksiottaminen päivähoitossa*, Slutrapport utgiven av Helsingfors: Helsingfors stad socialverket
- Monto, Eeva & Simojoki-Tavi, Hanna. 2005, *Kontulan varhaisen tuen hankkeen loppuraportti*, slutrapport utgiven av Helsingfors: Helsingfors stad socialverk
- Mäkela, Jonna. 2012, *Varhainen puuttuminen ja huolen puheeksi ottaminen Pirkanmaalaisen kunnan päiväkodeissa työntekijöiden näkökulmasta*, HYH, Tammerfors: Tampere ammattikorkeakoulu, Terveysten edistämisen koulutusohjelma.
- Puro, Seija. 2005, *Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet*, Gummerus Kirjapaino Oy: Saarijärvi, 48s.

Salme, Saari. 2012, *Päivähoitoikäisen lapsen varhaisen tuen tarpeen tunnistaminen ja varhaisen tuen järjestäminen Iitin kunnassa*, HYH, Kymenlaakso: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma

BILAGA 1. Intervjuguide

Tema 1 Bakgrund

Vad har du för utbildning?

Hur länge har du jobbat på daghem?

Vilken är din roll i ditt arbete?

Tema 2 När oron väckts

Har du känt oro för ett barn? Kan du beskriva känslan?

Hur har du hanterat din oro? Brukar du gå länge och grubbla på känslan?

Hur går du vidare med din oro? Har du talat om den med en kollega?

Har du haft ett samtal om oron? Vem tycker du att skall utföra ett sådant och varför?

Hur känner du dig inför ett samtal om oron? Hur känns det att ta upp oron? Vilka känslor väcks?

Brukar du använda dig av Stakes modell på tillvägagångssätt vid ett samtal om oron?

Tema 3 Planeringen och utförandet av ett samtal om oron

Hur planerar du ett samtal om oron? Vad anser du att är viktigt att tänka på innan?

Hur mycket tid reserverar du till det?

Hurdant utrymme tycker du passar bäst till att ha ett orosamtal?

Vad anser du att är viktigt att ta upp på ett orosamtal?

Hur tycker du att ett lyckat samtal om oron går till?

Vad tycker du att är en bra dialog i ett samtal om oron?

Hur tror du att det känns för föräldern vid ett samtal om oron?

Vilka känslor har uppkommit i ett samtal om oron?

Tema 4 Efter ett samtal om oron

Hur känner du dig efter ett samtal om oron?

Hur har föräldrarna reagerat?

Tycker du att det är lättare med erfarenhet att ha ett orosamtal? Varför?

Har du exempel på orosamtal som gått fel? –Vad tror du att de kan bero på?

Har du exempel på orosamtal som gått rätt? –Vad tror du att det kan bero på?

Har du andra kommentarer eller synpunkter som du vill tillägga?

BILAGA 2. Bekymmerhetszoner

TABELL 1. Bekymmerszonerna för den oro som den anställda känner för barnet/den unga

BE- KYMME- FRITT TILLSTÅND	LITEN ORO		GRÅ ZONEN		STÖR ORO	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
Inte bekymrad alls.	En aning bekymrad eller ibland förvånad; stark tilltro till de egna möjligheterna.	Upprepade gånger bekymrad eller förvånad; god tilltro till de egna möjligheterna.	Växande bekymmer. Tilltron till de egna möjligheterna försvagas.	Stora bekymmer; de egna resurserna börjar ta slut.	Stora och ständiga bekymmer: barnet/den unga i farozonen. Svårt att själv finna utvägar.	Mycket stora bekymmer: barnet/den unga är i omedelbar fara. Omöjligt att själv finna utvägar.
		Har övervägt behovet av att sätta in mera resurser.	Överväger att be om tilläggsresurser och öka kontrollen*.	Känner klart att det finns ett behov av tilläggsresurser och ökad kontroll.	Tilläggsresurser och kontroll måste sättas in genast.	En förändring i barnets situation måste fås till stånd genast.

* kontroll = behärska situationen bättre genom att t.ex. begränsa ett oönskat beteende.

(Eriksson & Arnkil 2006 s. 12).